

La salute, una scelta di valore

2022 Bilancio Sociale

Cooperazione Salute



Indice

INTRODUZIONE 6

BREVI INDICAZIONI METODOLOGICHE 10

CAPITOLO 01.

CHI SIAMO 12

CAPITOLO 02.

2.1. La salute una scelta di valore

2.2. Le attività del nostro Statuto

2.3. Cosa ci rende unici

2.4. Il Terzo Settore la nostra casa

2.4.1. Confcooperative

2.4.2. Confcooperative Sanità

2.4.3. Federazione Trentina

2.5. Una struttura diffusa su tutto il territorio nazionale

2.6. Contesto di riferimento

GLI ORGANI DI GOVERNO 24

CAPITOLO 03.

3.1. Base sociale

3.2. Il sistema di Governo e controllo

3.2.1. Governance

3.2.2. Il Sistema di revisione

3.2.3. Il sistema di controllo organizzativo: Modello 231

3.2.4. Organo di Vigilanza

3.3. Le Certificazioni

3.3.1. Certificazione 9001-2001

3.3.2. Certificazione Family Audit

3.3.3. Procedure e Audit

3.4. Principali Stakeholder

3.4.1. Gli iscritti

3.4.2. Le Cooperative

3.4.3. Mutue Fondi e Casse

3.4.4. Il sistema Confcooperative

PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE: 38

CAPITOLO 04.

4.1. Il nostro Team

4.1.1. Politiche di Conciliazione

4.1.1.1. Family audit

4.1.1.2. Banca ore

4.1.1.3. Smart working

4.2. Rete promozionale

4.3. Formazione e Coordinamento

4.4. Fornitori principali

OBIETTIVI E ATTIVITÀ PIANO DI SVILUPPO

48

CAPITOLO 05.

5.1. Obiettivi

5.1.1. Piano di sviluppo
Salute 2022 – 2024

5.1.2. Sostenibilità:
Agenda Nazioni
Unite 2030

5.2. Il Sistema di Offerta

5.2.1 Il welfare
contrattuale/
aziendale/
volontario

5.2.2 Il Piano di Welfare
Aziendale
TreOttoUno

5.2.3 La Mutualità
Mediata

5.2.4 Il Network
di sistema

5.3. Comunicazione integrata

5.4. L'attività gestionale:
i rimborsi e i bisogni degli
iscritti

5.5. Prestazioni territoriali

5.6. Customer Satisfaction

SITUAZIONE ECONOMICO E FINANZIARIA

76

CAPITOLO 06.

CONTATTI

78

COOPERAZIONE SALUTE, PERCHÈ LA SALUTE È UNA SCELTA DI VALORE

*Cooperazione Salute, la Società
di Mutuo Soccorso promossa da
Confcooperative, per una sanità
integrativa accessibile e sostenibile*

INTRODUZIONE

Cooperazione Salute è la Società di Mutuo Soccorso del sistema di Concooperative per la sanità integrativa. Dal 2014 la mutua nazionale opera per garantire ogni giorno un sostegno concreto a soci e lavoratori delle cooperative, delle imprese sociali e degli enti di terzo settore per un'attenta tutela della salute e del risparmio. In un contesto in cui crescono e si diversificano le esigenze di cura della popolazione e aumenta la spesa sanitaria in capo alla famiglia, la sanità integrativa rappresenta un supporto indispensabile e sussidiario al Servizio sanitario nazionale e alle politiche di welfare del nostro Paese. I risultati ottenuti da Cooperazione Salute nel corso degli anni confermano il modello mutualistico e cooperativo come uno dei protagonisti essenziali a sostegno delle persone e della collettività. Un modello non profit trasparente nel quale le risorse acquisite vengono costantemente ed esclusivamente reimpiegate a favore degli iscritti per migliorare le prestazioni e i piani sanitari. Un'alternativa responsabile, trasparente, accessibile, inclusiva e sostenibile nel tempo. La centralità della persona, primo tra i valori cooperativi, costituisce il fulcro del nostro operato e il nostro vero vantaggio competitivo.

Nel corso del 2022 è proseguito l'intenso lavoro di sviluppo del Progetto mutualistico nazionale promosso da Concooperative che ha coinvolto tutto il sistema nel suo complesso: Federazioni nazionali, Unioni Regionali e Territoriali, Mutue territoriali, Società di sistema. Il 2022 si è chiuso con 3.505 cooperative, enti e aziende che hanno aderito al progetto mutualistico

nazionale. Oltre 316.000 sono stati gli assistiti, cioè soci, lavoratori, collaboratori e loro familiari che accedono a prestazioni sanitarie oppure a offerte di sanità e di welfare, sempre più precluse dai redditi e dall'inadeguatezza del sistema pubblico. Tali assistiti sono stati seguiti direttamente dalla mutua nazionale e dalle 4 mutue territoriali: CAMPA in Emilia Romagna, Mutua CST in Trentino, Mutual Help in Alto Adige, Programma Obiettivo Salute in Puglia. Inoltre, sono stati attivati 3 rapporti di mutualità mediata con mutue, fondi e casse che, a diverso titolo, hanno aderito al progetto mutualistico nazionale dando la possibilità ai loro assistiti di usufruire delle proposte e servizi di Cooperazione Salute con l'obiettivo di favorire lo sviluppo mutualistico territoriale. Ciò per Cooperative, Soci e Lavoratori che abbiamo avuto l'occasione di incontrare nel corso dell'intensa stagione Assembleare dei differenti settori di Concooperative.

Nell'ambito della Campagna *Let's Meet! – Road Tour di Cooperazione Salute*, la Mutua ha partecipato ad oltre 80 appuntamenti assembleari di livello nazionale, regionale e territoriale distribuiti su tutta Italia con una proposta modulare che sinteticamente prevedeva: corner con materiale informativo, interventi nei lavori dell'Assemblea, interviste ai operatori dei diversi settori e la campagna di sensibilizzazione sull'educazione alle abitudini alimentari *Parla come mangi*.

I risultati della Mutua sono stati raggiunti anche grazie ad una costante attenzione al contenimento dei costi

di gestione complessivi. Cooperazione Salute presenta infatti una struttura leggera composta da 22 collaboratori presso la sede di Trento e l'ufficio di Roma e una rete di promotori mutualistici composta da 21 Gruppi di Promozione e Presidio Territoriale (GRP) che coinvolgono 63 persone incaricate sulle Unioni regionali e territoriali di Confcooperative. Una struttura organizzativa che nel corso del 2022 ha confermato la certificazione ISO 9901 DNV-GL, la certificazione Family Audit e aggiornato il modello 231/2001 a garanzia dei nostri principali stakeholder ovvero cooperative, enti, aziende e assistiti. Cooperative, enti, aziende e assistiti che hanno espresso un giudizio positivo nei confronti dell'operato di Cooperazione Salute. In particolare, a seguito delle campagne di customer satisfaction realizzate negli ultimi anni, cooperative, enti, aziende e assistiti hanno espresso un voto medio di soddisfazione pari al 8/10 in riferimento ai servizi resi da Cooperazione Salute. Nel 2022 è proseguito anche il lavoro di sviluppo del Network proprietario in ambito socio-sanitario e odontoiatrico con 3.265 strutture convenzionate diffuse su tutto il territorio nazionale.

La sfida continuerà anche nei prossimi mesi con l'obiettivo di realizzare un Network unico nel panorama nazionale: che valorizzi sempre di più la dimensione cooperativa; che faccia prevalere i rapporti con le Strutture competenti; che sia in grado di rispondere alle esigenze dei nostri Associati in ogni comune della nostra Italia. Nel 2022 è proseguito l'impegno di Cooperazione Salute per essere al fianco dei propri assistiti in caso di contagio da Covid-19 con la Prestazione Integrativa Covid-19 che è stata attivata su tutti i piani sanitari, senza alcun onere per assistiti e cooperative, e che prevede sussidi in caso di ricovero presso strutture ospedaliere e/o accreditate dovuti al Covid-19, nonché un sostegno per le spese al rientro nel proprio domicilio e purtroppo, in alcuni casi, un sussidio

in caso di decesso; visto l'andamento della pandemia, la prestazione verrà rinnovata anche per tutto il 2023.

Dal 2014 ad oggi, Cooperazione Salute si è dunque consolidata, e oggi è ancora più evidente il valore della proposta Confcooperative che resta inclusiva e aperta alla collaborazione con altri soggetti della cooperazione e più in generale della società. L'obiettivo per Confcooperative e Cooperazione Salute resta unicamente quello di offrire il maggiore valore possibile in termini quantità e qualità delle prestazioni alle persone socie della Mutua, comprimendo il più possibile i costi generali di gestione. Favorire sinergie tra i territori, promuovere mutualità indiretta tra settori e tra i territori, ad alta intensità cooperativa e non, ricorrere alle mutue territoriali più strutturate e qualificate per l'animazione, mantenendo la prossimità della relazione e del servizio e della sua qualità.

La sfida prosegue con un duplice obiettivo: da un lato, valorizzare un sistema di offerta di servizi che promuove l'incontro e la risposta ai bisogni - crescenti e in evoluzione - e l'offerta di servizi cooperativi; dall'altra, sviluppare l'ambito delle adesioni volontarie Individuali in partnership con Assimoco, le società di sistema e le mutue territoriali. Sfide nuove che rimettono al centro i temi della salute, del benessere e del welfare che hanno a che fare con lo sviluppo delle persone, della società e dei territori in quanto l'attenzione e la cura di persone, società e territori sta a cuore alla cooperazione. Perché la Salute è una scelta di valore (www.cooperazionesalute.it).

BREVI INDICAZIONI METODOLOGICHE

07

CAPITOLO 01

Il presente documento di bilancio sociale è stato redatto secondo le linee guida contenute nel decreto del Ministero Lavoro 4 luglio 2019.

Siamo alla terza edizione del bilancio sociale che ribadisce metodologicamente i principi dello stesso, come previsti dalla normativa, con l'obiettivo di rendere evidente il processo con il quale la Governance di Cooperazione Salute concretizza il proprio mandato nelle attività e nel raggiungimento dei risultati, permettendo, a chiunque intenda spendere la propria attenzione, di formulare un giudizio. Particolare attenzione verrà data all'approccio comparativo, rispetto ai dati precedentemente evidenziati, al fine di poter fornire ulteriori elementi sullo sviluppo della SMS Cooperazione Salute.

Principi del nostro Bilancio Sociale:

- 1 Rilevanza** delle informazioni per impatto economico, sociale e ambientale
- 2 Completezza** dei contenuti per consentire una valutazione economica, sociale e ambientale di Cooperazione Salute
- 3 Trasparenza** nella logica delle informazioni proposte
- 4 Neutralità e imparzialità** dei dati, indipendenti da interessi di parte
- 5 Comparabilità** dell'esposizione delle informazioni per un confronto temporale dei dati
- 6 Chiarezza** per una comprensione diffusa rivolta a tutti
- 7 Veridicità e Verificabilità** dei dati riportati, che hanno come fonti: il bilancio di esercizio 2021, i dati gestionali, la Customer Satisfaction e le relazioni di controllo di Cooperazione Salute
- 8 Attendibilità** con dati oggettivi e certi
- 9 Autonomia** delle terze parti che hanno redatto parti del bilancio social, le quali sono autonome e indipendenti nella formulazione del testo e del loro giudizio

CHI SIAMO

02

CAPITOLO 02

**Cooperazione Salute**
società di mutuo soccorso



Nome dell'ente
Cooperazione Salute SMS ETS

Codice Fiscale
01591330228

Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore
Società di Mutuo Soccorso
(ai sensi della legge n.3818 del 15 aprile 1886)

Indirizzo sede legale
Via Segantini, 23 – 38122 Trento

Aree territoriali di operatività
Territorio Nazionale

Cooperazione Salute è la Società di Mutuo Soccorso promossa da Confcooperative con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo di un Sistema Mutualistico Integrato di Confcooperative stessa, finalizzata a:



LA NOSTRA MISSION

Sviluppare un pilastro di welfare cooperativo integrativo del Sistema Sanitario Nazionale in favore dei soci e dei collaboratori

Rinforzare l'appartenenza e l'identità cooperativa

Sviluppare e valorizzare le mutue territoriali

Sostenere lo sviluppo di un'offerta cooperativa in ambito socio-sanitario



Cooperazione Salute è Società di Mutuo Soccorso operante ai sensi della legge 3818/1886 e della legge 833/1978 e delle successive modifiche e integrazioni. Perseguendo finalità esclusivamente assistenziali in favore dei propri associati, Cooperazione Salute funge da cassa di assistenza sanitaria ed, essendo iscritta come fondo sanitario all'anagrafe dei fondi, consente di beneficiare delle agevolazioni fiscali previste dall'art. 51 comma 2, lettera a) del tuir d.p.r. 917/86.

Inoltre, in base alla riforma della disciplina delle società di mutuo soccorso del 2012 (art. 23, d.l. del 18/10/2012, n. 179), Cooperazione Salute può attivare collaborazioni con altre società di mutuo soccorso, casse, fondi sanitari aziendali e/o territoriali e/o di categoria autonomamente costituiti, fondi sanitari nazionali instaurando con essi un rapporto di mutualità mediata che può prevedere l'attivazione di più funzioni e/o prestazioni condividendo eventualmente il rischio mutualistico.

2.1 La salute una scelta di valore

Cooperazione Salute pone la persona al centro del proprio operato, producendo vantaggi mutualistici agli iscritti, fuori dalla logica del profitto di quanto investito. Sono i bisogni sanitari delle persone che regolano i benefici economici prodotti dalla mutua, in un contesto cooperativo e mutualistico al servizio delle persone, dove non si pratica, tuttavia, la selezione del rischio rispetto ai contributi da versare, bensì è il fondo che mutualmente se ne fa carico.

In un contesto in cui crescono e si diversificano le esigenze di cura della popolazione e aumenta la spesa sanitaria in capo alla famiglia, la sanità integrativa rappresenta un supporto indispensabile e sussidiario al Servizio Sanitario Nazionale e alle politiche di welfare del nostro paese.

La gestione e l'operato di Cooperazione Salute nel corso degli anni confermano il modello mutualistico e cooperativo come uno dei protagonisti a sostegno delle persone e della collettività. Un modello no-profit trasparente, nel quale le risorse acquisite vengono costantemente ed esclusivamente reimpiegate a favore degli iscritti per migliorare le prestazioni e i piani sanitari.

Un'alternativa responsabile, trasparente, accessibile, inclusiva e sostenibile nel tempo.

I NOSTRI VALORI

Cooperazione

I nostri piani sanitari sono costruiti con l'obiettivo di valorizzare le cooperative come erogatori di servizi e per tutelare il benessere di tutti i soci e i lavoratori.

Mutualità

L'aiuto reciproco e la solidarietà sono per noi indispensabili per attivare soluzioni a problemi comuni.

Centralità della persona

accogliamo ogni persona con la consapevolezza che ciascun iscritto è parte fondamentale della nostra crescita.

2.2. Le attività del nostro Statuto

Cooperazione Salute è una Società di Mutuo Soccorso che ha come scopo la solidarietà sociale e sanitaria ed opera, senza alcun scopo di lucro, a favore dei propri soci e loro familiari, intendendo far partecipare gli stessi ai benefici della mutualità con specifica, ancorché non esclusiva, attenzione al settore sanitario. Si propone di perseguire, nei limiti delle proprie disponibilità finanziarie e patrimoniali, le seguenti finalità:

1

Erogazione di trattamenti e prestazioni socio-sanitarie nei casi di infortunio, malattia ed invalidità al lavoro, nonché in presenza di inabilità temporanea o permanente

2

Erogazione di sussidi in caso di spese sanitarie sostenute dai soci per la diagnosi e cura delle malattie e degli infortuni

3

Erogazione di servizi di assistenza familiare o di contributi economici ai familiari dei soci deceduti

4

Erogazione di contributi economici e servizi di assistenza ai soci che si trovino in condizione di gravissimo disagio economico a seguito dell'improvvisa perdita di fonti reddituali personali e familiari e in assenza di provvidenze pubbliche

5

L'istituzione o la gestione dei fondi sanitari integrativi di cui al D.L. 502/92, e successive modificazioni, promossi anche da associazioni di categoria, da contratti e accordi collettivi e da lavoratori autonomi e liberi professionisti

6

Promuovere attività di carattere educativo e culturale dirette a realizzare finalità di prevenzione sanitaria e diffusione dei principi mutualistici

Con riferimento all'art. 5 del D.L. 117/2017, Cooperazione Salute opera per il perseguimento senza scopo di lucro di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, esercitando in via esclusiva o principale le seguenti attività di interesse generale:

- **Erogazione di interventi e prestazioni sanitarie** rivolte agli associati **integrative** a quelle fornite dallo stato e altri organismi pubblici
- **Prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del presidente** del consiglio dei ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni

2.3. Cosa ci rende unici

Ci impegniamo a garantire assistenza ai nostri associati e lo facciamo con un approccio orientato alla centralità del loro benessere e della loro salute.

COSA CI RENDE UNICI



La tua salute è al centro - offriamo piani studiati per i bisogni sanitari ordinari e straordinari dei lavoratori



Puntiamo allo sviluppo - siamo un pilastro di welfare integrativo del Sistema Sanitario Nazionale



Alla base c'è l'assistenza - garantiamo efficienza gestionale a fronte di costi generali contenuti



Una crescita condivisa - la nostra azione ha una finalità redistributiva senza scopo di lucro.

2.4. Il Terzo Settore la nostra casa

Cooperazione Salute nasce come società di sistema all'interno di un più ampio progetto mutualistico nazionale promosso da Confcooperative; il nostro operato si colloca all'interno di una vasta rete di relazioni prima di tutto all'interno del mondo Confcooperative.



2.4.1 Confcooperative

La Confederazione Cooperative Italiane, Confcooperative, è la principale organizzazione di rappresentanza, assistenza e tutela del movimento cooperativo e delle imprese sociali italiane per numero di imprese (18.100), persone occupate (531.000) e fatturato realizzato. I soci rappresentati sono oltre 3 milioni.

Confcooperative è articolata in strutture territoriali e settoriali e sul territorio nazionale è presente con:

22 unioni regionali

41 unioni territoriali



2.4.2 Confcooperative Sanità

Confcooperative Sanità è la federazione nazionale di Confcooperative di rappresentanza, tutela e promozione delle cooperative di medici, farmacisti, delle altre cooperative operanti nell'ambito della sanità, delle società di mutuo soccorso e delle imprese sociali di settore



Cooperazione Trentina

2.4.3 Federazione Trentina

Cooperazione Trentina è l'organizzazione di rappresentanza, assistenza, tutela e revisione del movimento cooperativo trentino che raccoglie oltre 400 imprese e più di 280 mila soci.

Nata nelle valli del Trentino usando la solidarietà come strumento per affrontare i periodi difficili, Cooperazione Trentina è oggi essenziale per organizzare e mantenere una solida rete di imprese che, accomunate dagli stessi principi, vogliono essere riconosciute ed apprezzate da un mercato moderno sempre più competitivo.

2.5 Una struttura diffusa in tutto il territorio nazionale:

Cooperazione Salute vanta una struttura diffusa sia interna che esterna. Questa caratteristica risponde ad un'esigenza nazionale di presidio e di coinvolgimento dei territori, in conformità con la vocazione di progetto mutualistico nazionale. Una visione che ci permette di poter scegliere le eccellenze su un ampio territorio di riferimento e costruire relazioni significative che contribuiscono a diffondere la cultura mutualistica.

- **Struttura centrale:** è composta da 22 operatori qualificati ubicati a Trento e Roma presso gli uffici di Cooperazione Salute, 1 operatore in Emilia Romagna, 1 in Veneto e 1 in Piemonte.
- **Fornitori principali:** sono 12 società con le quali collabora in modalità continuativa e significativa: 2 per la progettazione delle coperture sanitarie, 6 per l'ambito informatico, 1 per la comunicazione, 2 per le certificazioni e 1 in ambito qualità.

Fornitori principali:

Progettazione e revisione coperture sanitarie:

- Ital Brokers (Genova)
- Studio attuariale ACRA (Roma)

Ambito informatico:

- Indisoft (Trento): gestionale mutualistico
- Piemmesolution (Trento): aree riservate assistiti, aziende, network
- Node (Roma): portale e CRM per rete promozionale
- Saidea (Trento): Server in cloud e Amministratore di Sistema

- Sistemi (Torino): gestionale contabile Profis in cloud
- Brennercom (Bolzano): gestionale telefonico Wildix in cloud

Comunicazione

- Sinfonia (Veneto)

Certificazione:

- DNV – GL
- Family Audit

Qualità:

- Itineris (Trento)

- **Rete promozionale:** 20 referenti regionali e circa 63 promotori mutualistici
- **Partecipazione associative**
Cooperazione Salute in questi anni ha attivato le seguenti partecipazioni associative:



2.6 Contesto di riferimento

Il contesto di riferimento è ancora caratterizzato dagli effetti della pandemia a cui si aggiunge una crisi internazionale, esplosa in un conflitto bellico, che ha generato gravissime speculazioni sul tema dell'energia e delle materie prime. Questa crisi generalizzata, che ha coinvolto tutti i settori economici, pubblici o privati, ha fortemente influenzato anche il nostro settore di riferimento, quello sanitario.

LA DOMANDA DI SPESA SANITARIA

Le principali componenti della spesa sanitaria privata registrano nel 2021 un significativo aumento rispetto al 2020. Se infatti il 2020 era stato caratterizzato da una caduta della componente out of pocket (spesa diretta delle famiglie) pari al 7% e da una lieve flessione della componente intermediata (-2,8%) e assicurativa (-1,2%), nel 2021 entrambe le componenti sono aumentate in modo considerevole: la spesa diretta è cresciuta infatti del 7,5% e quella intermediata del 6,1%, guidata dalla componente assicurativa passata dai 3,2 ai 3,4 miliardi nel 2021 (+5,3%).

**(CFR Rapporto OASI 2022 CFR anche Assinews, Salvare il welfare, 30 Luglio 2022)*

SPESA SANITARIA PRIVATA PER REGIME DI FINANZIAMENTO, 2012-2021 (MILIARDI DI EURO):

La spesa sanitaria privata	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Spesa diretta delle famiglie	31,5	31,5	32,5	34,4	34,5	35,9	36,2	36,5	34,0	36,5
Regimi di finanziamento volontari, di cui:	2,9	2,9	2,9	3,1	3,4	3,7	4,0	4,3	4,2	4,5
Assicurazioni sanitarie volontarie	2,3	2,2	2,2	2,3	2,5	2,7	2,9	3,2	3,2	3,4
Regimi di finanziamento da parte di istituzioni senza scopo di lucro	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,3	0,3	0,4	0,3	0,4
Regimi di finanziamento da parte delle imprese	0,5	0,5	0,6	0,6	0,6	0,7	0,7	0,8	0,7	0,8
Totale	34,4	34,3	35,5	37,5	37,9	39,6	40,2	40,8	38,2	41,0

**Aumentano anche le spese per i servizi sanitari e per la salute:
118 euro al mese, +9,0% nel 2021 rispetto al 2020**

118 euro al mese
spese per Servizi sanitari
e spese per la salute

+9,0%

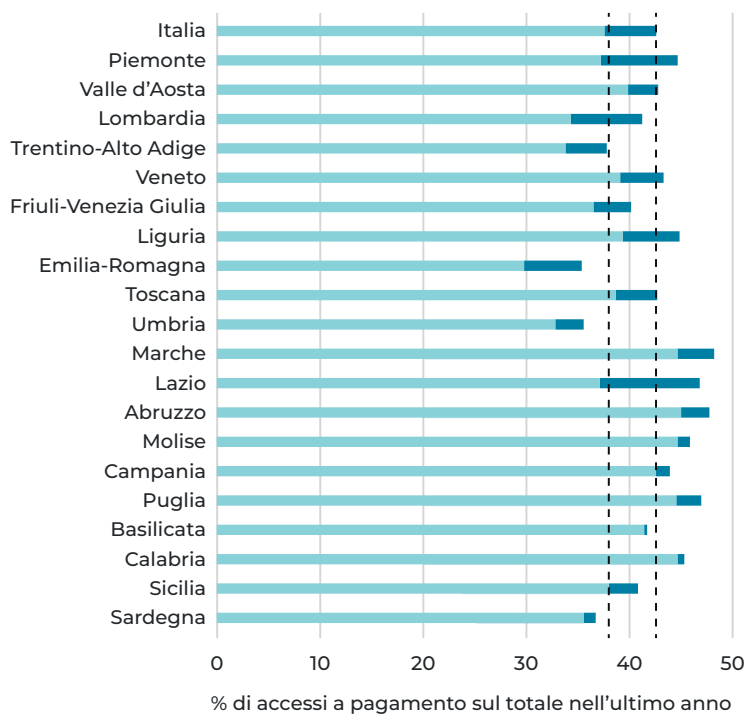
**(Istat - SPESE PER CONSUMI DELLE FAMIGLIE- 9 Giugno 2022)*

MODALITÀ DI PAGAMENTO PRIMA DEL COVID

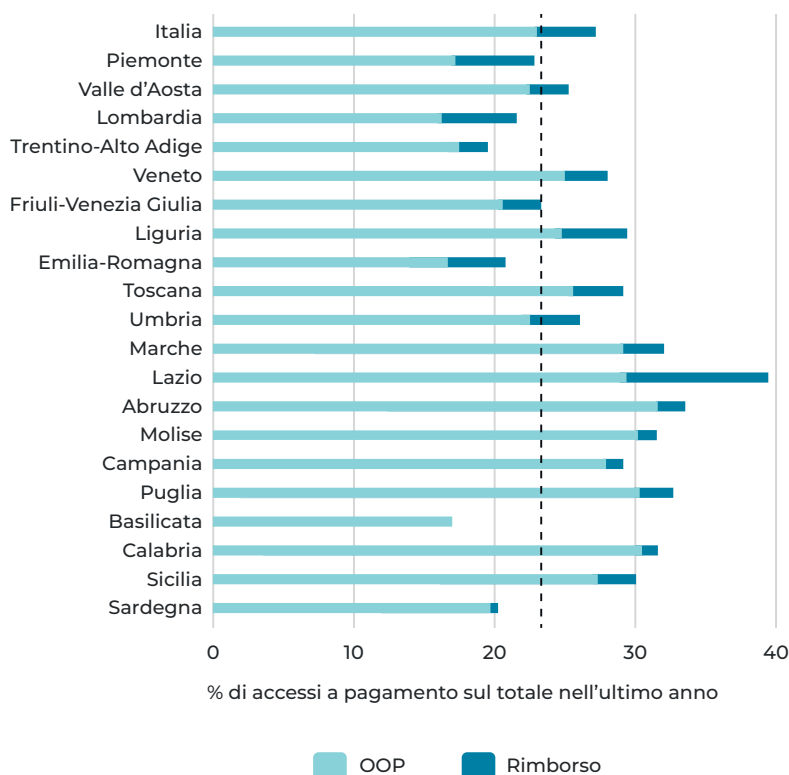
*(CFR Rapporto OASI 2022)

MODALITÀ DI PAGAMENTO PER TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE NELL'ANNO PRECEDENTE, PER REGIONE (2019)

Visite Specialistiche



Accertamenti specialistici



Nota: la linea tratteggiata rappresenta la media italiana.
Fonte: elaborazione OCPS su dati ISTAT

Il significativo aumento delle spese sanitarie, con le relative difficoltà ad accedere ai servizi sanitari dovuti alla riorganizzazione post Covid, nonché il potere d'acquisto dei redditi dei cittadini che si è notevolmente contratto a causa degli aumenti di beni di consumo, materie prime e energia in generale, ha generato una domanda rispetto a strumenti che possano integrare le spese sanitarie. In questo contesto di espansione del mercato, che riguarda la richiesta di sanità integrativa ad adesione individuale, Cooperazione Salute ha stretto accordi con partner che possano veicolare coperture sanitarie ad adesione individuale e si è strutturata per offrire e gestire tali coperture.

IMPATTO DELLA CRISI SUI CONSUMI SANITARI

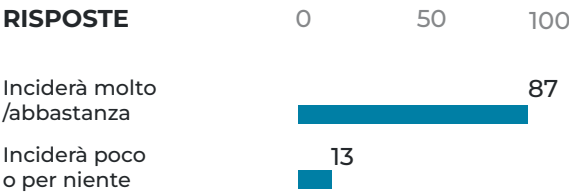
*Indagine per Il Sole 24 Ore del 14 Nov 2022

*Fonte: Toluna, principale piattaforma di consumer insights sul mercato

I TIMORI PER IL CARO-PREZZI SI RIFLETTONO SUI CONSUMI

Le risposte degli intervistati (un campione rappresentativo di 1.044 famiglie italiane). In percentuale sul totale

In quale misura pensi che l'attuale aumento dei prezzi inciderà sulle scelte di consumo della tua famiglia?

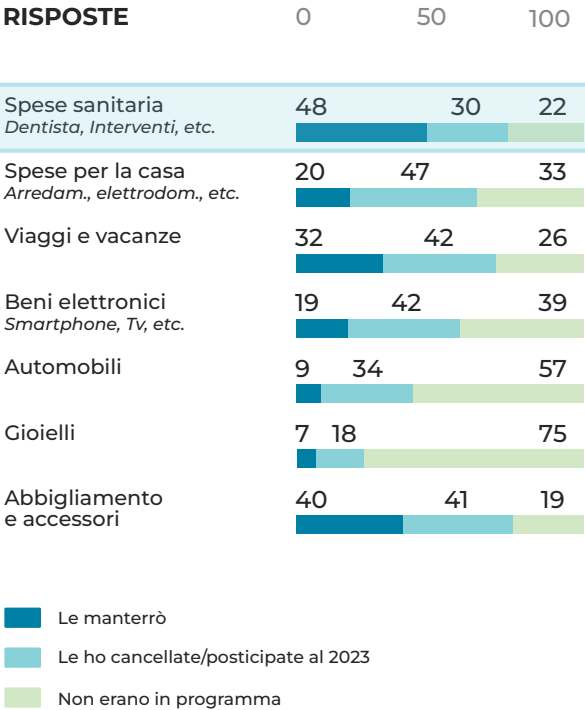


I PRIMI TAGLI ALLA SPESA DELLE FAMIGLIE

Per ciascuna di queste tipologie di spesa che avevi in programma di fare per te o per la tua famiglia, puoi dirci se hai deciso di cancellarle/posticiparle a causa dell'aumento di prezzi, o se non ci sono stati cambiamenti?

Da considerare:

- Rinvio al 2023, ma le prospettive di potere di spesa per le famiglie non cambiano in meglio
- Rischio rinuncia alle attività di prevenzione ordinaria se il costo è out of pocket



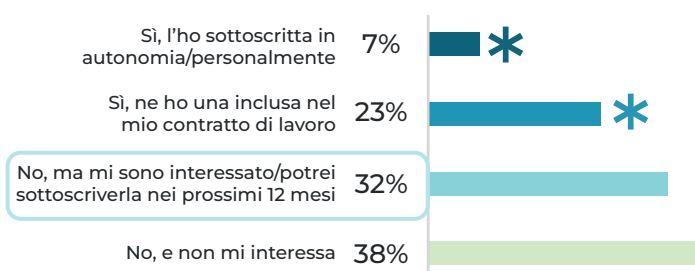
DISPONIBILITÀ DI SOTTOSCRIZIONE

Dalla ricerca emerge che, tra chi ha acquistato personalmente una copertura sanitaria, la sottoscrizione è avvenuta in genere presso:

- 43% un'agenzia assicurativa
- 15% presso la propria banca
- 13% in posta
- 15% sul web

*Fonte: Osservatorio Sanità UniSalute, 2021

POSSESSO DI UNA COPERTURA SANITARIA INTEGRATIVA (%italiani)



Da (far) considerare:

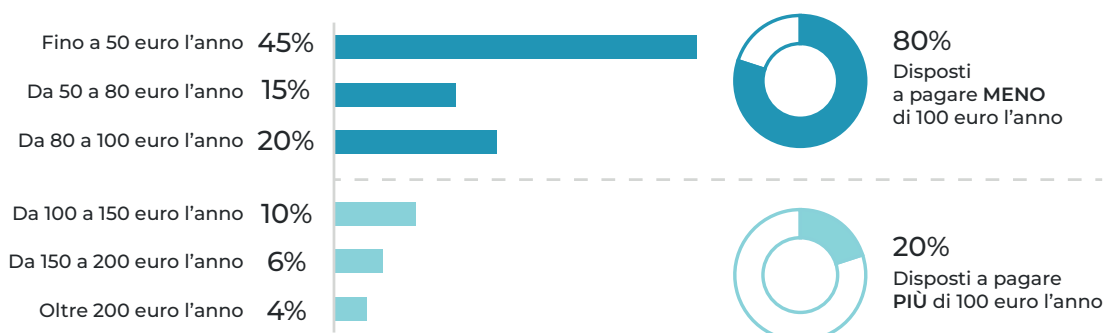
- vantaggio fiscale?
- anche per prevenzione?
- limitazioni?
- premio sostenibile?
- familiari inclusi?



Da (far) considerare:

- familiari inclusi?
- quale continuità nel tempo?

LA DISPONIBILITÀ A PAGARE DEGLI ITALIANI PER UNA COPERTURA SANITARIA INTEGRATIVA (%italiani)



GLI ORGANI DI GOVERNO

03

CAPITOLO 03

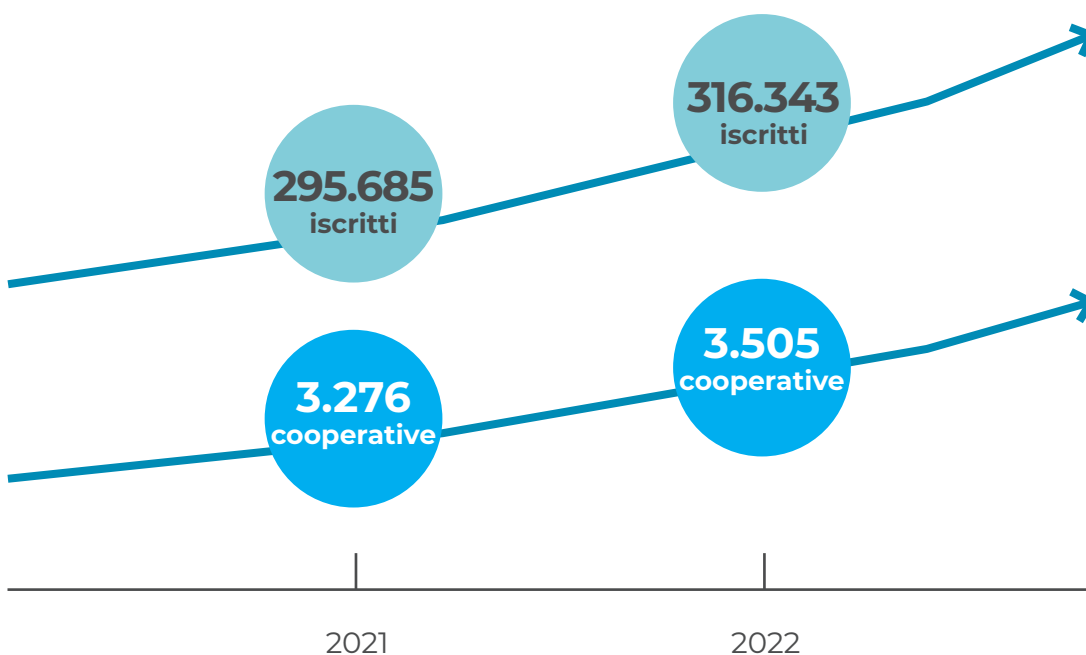
La Governance di Cooperazione Salute esprime i principi di democrazia e rappresentanza territoriale e di settore di Confcooperative. Il progetto mutualistico nazionale di Confcooperative e conseguentemente l'organizzazione che lo rappresenta nella sanità integrativa, intende, nei propri organi di governo, rappresentare i lavoratori delle cooperative aderenti a Confcooperative iscritti alla mutua, ubicati in tutto il territorio nazionale; pertanto il Consiglio di Amministrazione e il comitato esecutivo sono espressione di tale intenzione e dei settori di lavoro entro i quali operano le cooperative.

3.1. Base sociale

Gli iscritti a Cooperazione Salute al 31/12/2022 sono 316.343 appartenenti a 3.505 cooperative.

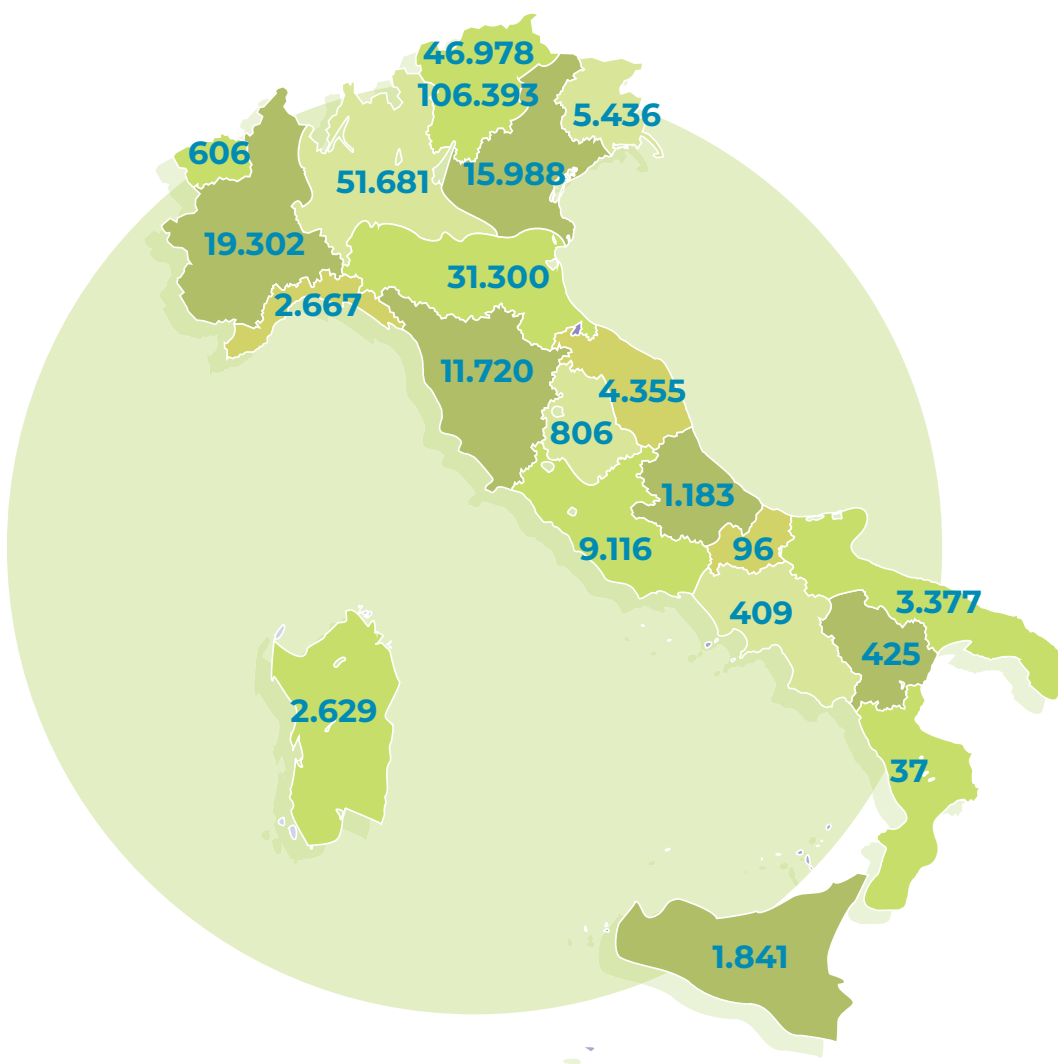
Rispetto all'anno precedente vi è stata una implementazione del 7% per gli assistiti e del 7% per il numero di cooperative iscritte.

Cooperazione Salute ha in essere sei rapporti di mutualità mediata, in specifico con Mutual Help, Mutua POS, Mutua Campa, Cooperazione Salute Trentino, Mutua Artieri e Sanifonds. Con la Mutua Campa si è instaurato un rapporto di mutualità mediata affidata, mentre con Cooperazione Salute Trentino, Mutual Help, Sanifonds, Mutua Artieri si è acquisito un rapporto di mutualità mediata per la gestione dei rimborsi agli iscritti.



TIPOLOGIA ADESIONI	2021	2022
GESTIONE DIRETTA	154.853	163.223
AUMENTO PERCENTUALE	6,08%	5,4%
MUTUALITA' MEDIATA	141.958	153.122
AUMENTO PERCENTUALE	23,03%	7,8%

La distribuzione geografica degli iscritti si concentra maggiormente nel centro nord ed è più carente nel centro sud. Tale differenza è dovuta anche a cooperative di norma di minori dimensioni.



Composizione dei nostri iscritti

I nostri iscritti si compongono per il 69% donne e il 31% uomini. Questa forte rappresentanza femminile nella nostra base sociale ci investe di responsabilità rispetto a politiche volte a sostenere la parità di genere e politiche di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.



31%
uomini



69%
donne

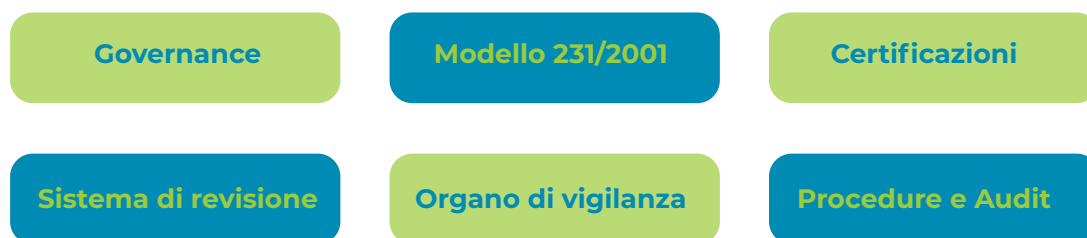
Età dei nostri iscritti

L'età maggiormente rappresentata è quella tra i 41 e 50 anni. Ciò è dovuto al fatto che la maggior parte delle nostre iscrizioni è composta da adempimenti contrattuali.

< 20	4.912	1,6%
21 - 30	37.228	11,8%
31 - 40	71.989	22,8%
41 - 50	86.368	27,3%
51 - 60	86.035	27,2%
61 - 70	28.489	9,0%
> 71	1.323	0,4%
TOTALE	316345	100%

3.2. Il sistema di governo e controllo

Il sistema di governo e controllo di Cooperazione Salute è articolato e diversificato in organi esterni e interni:



3.2.1. Governance

Il meccanismo di Governance di Cooperazione Salute si articola attraverso i seguenti soggetti:

- **Confcooperative** ha promosso il progetto mutualistico nazionale ed è il principale stakeholder della mutua di cui partecipa al processo di composizione degli organi
- **Consiglio di amministrazione** è espressione della dimensione territoriale e settoriale del sistema, e definisce gli orientamenti di policy e approva il progetto di bilancio
- **Comitato Esecutivo** è l'implementazione operativa degli orientamenti e delle policy definite dal Consiglio e del monitoraggio dell'attività
- **Collegio Sindacale** è previsto sin dalla fase di costituzione della mutua nazionale e verifica il corretto svolgimento delle attività

Per quanto riguarda gli organi sociali, l'attuale Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale di Cooperazione Salute sono stati eletti dall'Assemblea dei Soci il 16/6/2021. Il Comitato Esecutivo è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 21/6/2021.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da:



Michele Odorizzi
Presidente



Valeria Negrini
Vice Presidente Vicario
Confcooperative
Federsolidarietà
Confcooperative
Lombardia



Massimo Stronati
Vice Presidente
Confcooperative
Lavoro E Servizi
Confcooperative Marche

Mauro Abate

Consigliere
Confcooperative Sanità
Confcooperative Puglia

Alberto Grilli

Consigliere
Confcooperative
Federsolidarietà
Confcooperative
Toscana

Mirco Coriaci

Consigliere
Confcooperative
Romagna

Roberto Baldo

Consigliere
Confcooperative
Federsolidarietà
Confcooperative
Veneto

Marco Marcocci

Consigliere
Confcooperative Sanità
Confcooperative Lazio

Adriano Orsi

Consigliere
Federcasse
Federazione Trentina
Della Cooperazione

Andrea Della Rovere

Consigliere
Confcooperative
Federsolidarietà
Confcooperative Fvg

Clara Mazzucchi

Consigliere
Confcooperative
Consumo E Utenza
Federazione Trentina
Della Cooperazione

Christina Tunner

Mutua Help

Sergio Gatti

Consigliere
Federcasse

Giuseppe Maria Milanese

Consigliere
Confcooperative Sanità

Mario Sacco

Consigliere
Confcooperative Sanità
Confcooperative
Piemonte

Il **Comitato Esecutivo**, con il compito di implementare operativamente gli orientamenti e le policy definite dal consiglio di amministrazione e di monitoraggio dell'attività, è composto da:

Michele Odorizzi

Presidente

Valeria Negrini

Vice Presidente Vicario

Massimo Stronati

Vice Presidente

Roberto Baldo

Consigliere

Giuseppe Maria Milanese

Consigliere

Mirco Coriaci

Consigliere

Marco Marcocci

Consigliere

Previsto sin dal principio ovvero dalla fase di costituzione della mutua nazionale, il **Collegio Sindacale** verifica il corretto svolgimento dell'attività ed è composto da:

Gianluca Galletti
Presidente

Romina Paissan
Sindaco Effettivo

Silvia Rossi
Sindaco Supplente

Daniela Defrancesco
Sindaco Effettivo

Patrizia Gentil
Sindaco Supplente

Per quanto riguarda i compensi, l'assemblea ha deliberato di riconoscere agli organi sociali complessivamente € 130.800 lordi annui e di attivare una copertura sanitaria integrativa per tutti i consiglieri e sindaci.

3.2.2. Il Sistema di Revisione

In riferimento al sistema di revisione, vista la normativa vigente, la natura giuridica e la consistenza dell'attività svolta, Cooperazione Salute prevede:

- **Revisione legale dei conti:** in ottemperanza alla normativa cooperativa vigente, la revisione legale dei conti è affidata alla Federazione Trentina della Cooperazione
- **Revisione cooperativa:** in ottemperanza alla normativa cooperativa vigente, la revisione cooperativa biennale viene svolta dalla Federazione Trentina della Cooperazione

3.2.3. Sistema di controllo organizzativo: Modello 231

Il modello organizzativo 231 di Cooperazione Salute è volto a migliorare la diffusione di valori e il rispetto delle normative quali la sicurezza sul lavoro e le normative ambientali. Gli obiettivi del modello 231/2001 sono:

1

rendere noto a tutti i soci, dipendenti e collaboratori che eventuali comportamenti illeciti possono dare luogo a sanzioni penali per il singolo e a sanzioni amministrative per la società

2

assicurare la correttezza dei comportamenti dei dipendenti e collaboratori (interni ed esterni) e di tutti coloro che operano in nome o per conto della società

3

rafforzare il sistema dei controlli interni, in modo da prevenire e contrastare la commissione dei reati

4

manifestare all'esterno le scelte in tema di etica, trasparenza e rispetto della legalità, che contraddistinguono l'operato di Cooperazione Salute

Il modello organizzativo è rivolto in primo luogo agli amministratori, ai soci, al personale e collaboratori interni, con particolare riferimento a quelli impiegati nelle attività "sensibili". Le disposizioni sono indirizzate sia ai soggetti apicali che ai loro sottoposti, i quali vengono opportunamente formati e/o informati in merito ai contenuti del modello stesso, con un adeguato livello di approfondimento.

Il modello si rivolge anche ai collaboratori esterni (persone fisiche e persone giuridiche), nei confronti dei quali, quando possibile, viene raccolto in sede contrattuale l'impegno ad attenersi ai principi e alle regole stabilite quando svolgano attività a favore o per conto della società.

In generale, i destinatari del modello 231/2001 devono attenersi:

- alle **disposizioni legislative** applicabili alle attività di Cooperazione Salute
- alle **previsioni dello statuto**
- al **codice etico**
- alle **deliberazioni del consiglio di amministrazione**
- alle disposizioni specificatamente previste in **sede di attuazione del modello 231/2001**
- ai regolamenti e alle **procedure interne** definite dal sistema di gestione di Cooperazione Salute

Cooperazione Salute ritiene che l'adozione e l'attuazione di un efficace modello 231/2001, oltre che consentire il beneficio dell'esimente previsto dal D.Lgs. 231/2001, possa **migliorare il proprio sistema di gestione, limitando anche il rischio di comportamenti illeciti** che possono avere effetti negativi sulla reputazione della società e/o causare perdite economiche.

Per questo motivo, il modello organizzativo è stato pienamente integrato nel sistema di gestione, che prevede tra l'altro una pianificazione specifica di interventi formativi volti all'applicazione concreta delle procedure, delle regole e delle linee di condotta definite all'interno del modello.

Cooperazione Salute adotta tale modello 231/2001 dal 2017 e nel corso del 2022 è stato aggiornato il 10/10/2022.

L'aggiornamento annuale del modello 231 è composto da:

- Codice Etico che enumera l'insieme dei principi, dei diritti, dei doveri, e delle responsabilità di Cooperazione Salute rispetto a tutti i soggetti con i quali viene instaurata una relazione
- Modello Organizzativo
- Elenco dati e fattispecie del D.Lgs. 231-2001

3.2.4. Organo di Vigilanza

Cooperazione Salute prevede l'organo di vigilanza, funzione ricoperta dal dott. Moreno Bighelli che con verbale del 06/07/2022 ha svolto le seguenti attività:

- **Audit Interni:** nel corso del 2022 sono stati realizzati 6 Audit, che hanno coperto sostanzialmente tutti i processi amministrativi e operativi della società - amministrazione, prestazioni, promozione, soluzioni, servizi di supporto, direzione - coinvolgendo direttamente gli uffici di riferimento
- **Valutazione del processo decisionale:** lettura e analisi dei verbali delle sedute del Comitato Esecutivo e del Consiglio di Amministrazione
- **Segnalazione di violazioni o sospette violazioni:** nel corso del 2022 l'Organismo di Vigilanza non ha ricevuto alcuna segnalazione relativa a presunte violazioni, anche sospette, relativamente a quanto disposto dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Cooperazione Salute ex d.lgs. 231/2001
- **Aggiornamento della Documentazione**
- **Giudizio complessivo:** "A seguito dell'attività svolta e dei controlli effettuati l'Organismo di Vigilanza non ha riscontrato evidenze né osservato comportamenti che possano esporre la Società al pericolo di sanzioni previste dal D.lgs 231/2001. La Direzione, i Responsabili di servizio/Ufficio e tutto il personale operativo hanno sempre tempestivamente accolto, valutato e, ove opportuno, implementato i suggerimenti e le raccomandazioni dell'Organismo di Vigilanza, ai fini del miglioramento continuo delle attività di prevenzione dei reati e del sistema dei controlli collegato"

3.3. Le Certificazioni

Le Certificazioni attive in Cooperazione Salute sono:

- **Certificazione 9001- 2001**
- **Certificazione Family Audit**

3.3.1 Certificazione 9001- 2001

Dal 2018 Cooperazione Salute prevede la certificazione ISO 9001:2001.

La Mutua ha scelto come ente certificatore del sistema di gestione DNV GL, uno dei principali enti di certificazione e gestione del rischio a livello mondiale.

In data 10 ottobre 2022 DNV GL ha effettuato, presso la mutua, l'Audit eseguito come parte formale del processo di certificazione allo scopo di ottenere o mantenere la certificazione del sistema di gestione, il cui esito è stato positivo e non sono state segnalate non conformità.

RILIEVI DELL'AUDIT E STATO DI CONFORMITÀ

Numero di non conformità identificate durante questo Audit	0
Numero di non conformità categoria 1 (maggiori)	0
Numero di non conformità categoria 2 (minori)	0
Numero di Osservazioni identificate durante questo Audit	2
Numero di Opportunità Migliorative identificate durante questo Audit	0
Numero di non conformità non ancora chiuse per precedenti Audit	0

CONCLUSIONI:

- L'Audit ha incluso l'uso di tecniche di Audit remoto come indicato nel piano Audit. Non sono stati riscontrati problemi tecnologici e il team leader ritiene efficace lo svolgimento dell'Audit in remoto
- **I principali obiettivi dell'Audit sono stati raggiunti e il piano di Audit è stato eseguito senza cambiamenti significativi**
- Le conclusioni finali e i principali risultati sono stati presentati, discussi e concordati nella riunione di chiusura
- Non ci sono modifiche significative dall'ultimo Audit, riguardanti il sistema di gestione
- **Durante l'Audit non sono state rilevate non conformità**, in base al campionamento effettuato, il sistema di gestione è considerato efficace e conforme allo standard
- Il certificato rimane valido in quanto durante l'Audit non sono state identificate non conformità
- In conseguenza all'esito positivo dell'Audit, non è necessario un Audit di follow-up
- L'adeguatezza dello scopo di Certificazione (e del perimetro) è stata valutata considerando fattori quali la struttura organizzativa, i siti, i processi e i prodotti/servizi. La conclusione è che lo scopo di certificazione (e il perimetro) è considerato appropriato
- L'Audit non ha rilevato problemi che influiscono sui Programmi degli Audit periodici per l'attuale ciclo di certificazione
- Sulla base di considerazioni sullo stato di fattori rilevanti come numero di persone, area geografica, processi o prodotti o livello di complessità dell'organizzazione: la conclusione è che non è necessario modificare il tempo Audit

3.3.2 Certificazione Family Audit

In data 28.11.2022 il valutatore, incaricato dalla Provincia di Trento, ha effettuato una verifica della documentazione realizzata durante il terzo anno di adozione del Piano Aziendale, sulla raccolta di evidenze oggettive, sull'effettuazione di interviste con il Direttore, i rappresentanti del gruppo di lavoro, i dipendenti e con la Referente.

L'esito della valutazione ha stabilito che Cooperazione Salute SMS ETS ha gestito la terza annualità relativa al 2022 nel rispetto dei requisiti e dei criteri definiti dalle Linee Guida, sia per quanto attiene il rispetto dei tempi, l'utilizzo dei documenti e della piattaforma elettronica, sia in termini sostanziali per quanto attiene la formulazione e la descrizione dello sviluppo delle attività del Piano Aziendale.

La sfida per il proseguo delle attività è accompagnare la crescita stimata e prevista dell'organizzazione e delle attività con il percorso e il sostegno del Family Audit. Al termine della seconda annualità, il grado di realizzazione delle attività stimato dal valutatore è del 97%. Ciò evidenzia lo sforzo profuso da Cooperazione Salute per avviare e gestire le azioni del Piano Aziendale con il risultato che, dei 14 interventi previsti, undici sono stati realizzati e i restanti tre sono stati avviati correttamente e prevedono solamente una formalizzazione finale.

Il modello di rilevazione dei dati al 31 dicembre 2022 rappresenta un indice di flessibilità che si pone ai massimi livelli, superiore di oltre 40 punti alla media delle altre organizzazioni similari che adottano il Family Audit, grazie all'adozione di una totale flessibilità negli orari in entrata ed uscita, pranzo flessibile e Banca delle ore. Il quadro degli altri indicatori rappresenta una buona gestione e comunque nel triennio un miglioramento.

3.3.3. Procedure e Audit

Cooperazione Salute valuta puntualmente l'applicazione delle procedure interne in tutti gli uffici effettuando un'analisi qualitativa del lavoro svolto tramite lo strumento dell'Audit e Reclami.

Per ciascun fondo sanitario gestito viene verificato il 10% delle pratiche di rimborso lavorate.

In una procedura di filiera l'ufficio Prestazioni, analizza e valuta le richieste di rimborso dirette e indirette, l'ufficio Qualità verifica e l'ufficio Amministrazione liquida i rimborsi. Nella distribuzione del processo di rimborso vengono rimborsate sole le pratiche verificate dagli appositi uffici.

Cooperazione Salute verifica anche il processo di gestione dei reclami attraverso l'ufficio Qualità in coordinamento con l'ufficio Prestazioni.

1.

PROCEDURE DI FILIERA

- Ufficio Anagrafiche e contributi
- Ufficio Prestazioni
- Audit e Reclami
- Ufficio Liquidazioni

2.

AUDIT E RECLAMI

- Per ciascun fondo viene verificato il 10% delle pratiche gestite dall'ufficio prestazioni
- Possono essere liquidate solamente le pratiche verificate
- Gestione reclami

3.4. Principali Stakeholder

3.4.1 Gli iscritti

I nostri principali stakeholder sono gli assistiti iscritti a Cooperazione Salute, a cui dedichiamo tutta la nostra attività rimborsuale e di riprogettazione dei piani volti al miglioramento del nostro Network di realtà sanitarie convenzionate. Gli iscritti a Cooperazione Salute sono 316.345 e sono ubicati su tutto il territorio italiano. Il coinvolgimento degli iscritti avviene sia a livello centrale nazionale che locale. Cooperazione Salute invia periodicamente agli iscritti Newsletter, che nell'anno 2022 sono state 33, per informarli delle novità a loro dedicate e tramite la pagina facebook mantiene una comunicazione costante on line. Ogni mese viene programmata una diretta Facebook che vede la partecipazione degli iscritti nella misura di 14.194 persone e 1.531 interazioni, like o commenti. La chatbot di Cooperazione Salute è stata utilizzata da 6.907 persone. Le comunicazioni con gli iscritti in merito alle questioni private avvengono tramite l'Area Riservata Iscritti al fine di non disperdere le informazioni necessarie per un semplice utilizzo della propria copertura sanitaria integrativa.



3.4.2 Le Cooperative

Tutti i nostri iscritti usufruiscono di piani ad adesione collettiva tramite cooperative nelle quali operano oppure delle quali sono soci.

Le cooperative sono i nostri interlocutori ed iscrivono i lavoratori, i soci, gli utenti ai nostri fondi ad adesione collettiva. A loro è rivolta la nostra attività di promozione delle coperture ad adesione collettiva nonché tutte le informative riguardanti le novità, la gestione amministrativa e i piani di welfare aziendale. Le cooperative iscritte nel 2022 sono 3.505, il 7% in più rispetto all'anno precedente. In tutte le regioni, Cooperazione Salute può vantare un referente regionale e in molte regioni sono presenti i referenti provinciali e i promotori mutualistici dedicati a promuovere il progetto.



3.4.3 Mutue, Fondi e Casse

Nel corso del 2021 sono proseguite le interlocuzioni e le attività di gestione con mutue, fondi e casse con le quali è stato attivato un rapporto di mutualità mediata nei diversi territori:



Trentino Alto Adige:

- **Cooperazione Salute Trentino:** gestione amministrativa e rimborsuale dell'attività mutualistica
- **Sanifonds:** gestione dell'attività rimborsuale
- **Mutua Artieri:** gestione dell'attività rimborsuale
- **Cassa Mutua delle Casse Rurali Trentine:** gestione amministrativa e rimborsuale dell'attività mutualistica
- **Mutual Help:** gestione dell'attività rimborsuale

Emilia Romagna:

- **CAMPA:** gestione dell'affidamento dell'attività di gestione amministrativa e rimborsuale del progetto mutualistico dell'Emilia Romagna

Puglia:

- **Programma Obiettivo Salute:** costituito accordo di mutualità mediata

3.4.4 Sistema Confcooperative

Cooperazione Salute mantiene costanti relazioni con Confcooperative Nazionale (in particolare con la presidenza, il consiglio di presidenza e il consiglio nazionale) e con le confederazioni di settore (in particolare i consigli di settore) per le quali, oltre a fornire l'aggiornamento dell'attività mutualistica, ha partecipato alle assemblee di settore, in occasione del rinnovo degli organi di governo delle federazioni a livello provinciale o sovraprovinciale, regionale e nazionale. La presenza in oltre 65 assemblee ha portato alla costruzione di relazioni collaborative e alla conoscenza dei settori stessi, che compongono il mondo Confcooperative rispetto a problematiche presenti, risorse e strategie attive.

È stato inoltre assicurato il consueto accompagnamento alle regioni e nello specifico ai GRP, per la definizione dei piani di sviluppo dell'attività per l'anno 2022/23.

Infine, nel corso del 2022 la mutua ha promosso e/o ha partecipato attivamente allo sviluppo delle seguenti attività: Tavolo Welfare Nazionale, Evento Sostenibilità promosso da Confcooperative e messa a terra della collaborazione con Assimoco per il bando CCB.



**PERSONE CHE
OPERANO PER L'ENTE**

04

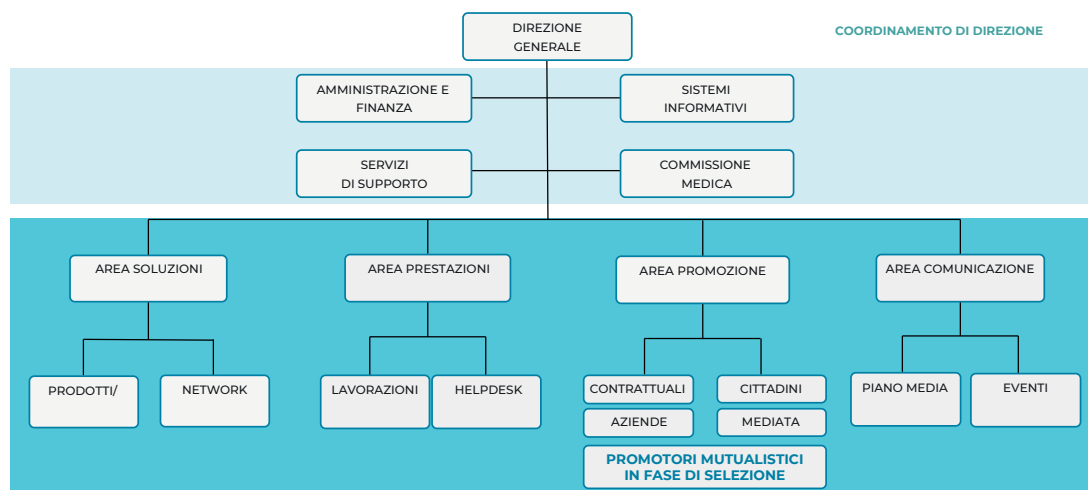
CAPITOLO 04

Cooperazione Salute dispone di una organizzazione diffusa con personale ubicato nel territorio nazionale, in particolare nella sede di Trento e di Roma, e di 21 referenti regionali disposti nelle varie regioni italiane:

- **Struttura Operativa:** composta da 22 operatori specializzati e dedicati che operano negli uffici di Trento e Roma
- **Gruppi Regionali Promozione:** una rete di 21 gruppi di promozione e presidio territoriale composta da 69 promotori territoriali
- **Fornitori principali:** collaborazioni con 12 società

4.1 Il nostro team

ASSETTO ORGANIZZATIVO 2022



La struttura operativa di Cooperazione Salute è composta da 22 operatori qualificati e dedicati a tempo pieno che operano negli uffici di Trento e Roma; Le principali funzioni della struttura operativa, divise nelle rispettive aree e settori di attività, sono le seguenti:

Direzione:

1 direttore che presidia l'organizzazione nel suo complesso e cura in particolare l'area strategica relativa allo sviluppo del sistema mutualistico integrato coordinando le partnership strategiche

Audit e Controllo

1 coordinatore operativo degli ambiti prestazioni e assistenza che cura in generale la qualità (procedure, documentazione, monitoraggio attività)

Area Network:

3 operatori che presidiano lo sviluppo e l'organizzazione del network socio-sanitario e odontoiatrico

Area Assistiti:

3 operatori che curano l'assistenza per gli iscritti e assistenza per le aziende

Amministrazione:

3 operatori che si occupano della gestione anagrafiche (prima iscrizione e variazioni), contributi (versamenti mensili, trimestrali, semestrali, annuali) liquidazioni rimborsi (cadenza settimanale), contabilità e amministrazione generale

Area Soluzioni

1 responsabile che coordina l'attività con consulenti esterni

Area Prestazioni:

10 operatori che si occupano della protocollazione e lavorazione delle richieste di assistenza diretta e indiretta

Area Promozione

2 coordinatori che accompagnano 63 promotori mutualistici

Area Comunicazione

1 responsabile che coordina l'attività di una agenzia di comunicazione

IL NOSTRO TEAM

CONTRATTI A DICEMBRE	2021		2022	
	Donna	Uomo	Donna	Uomo
contratto a tempo ind.	11	4	14	6
contratto a tempo det. o temporanei	4		2	0
TOTALE	15	4	16	6
PERCENTUALE	80,00%	20,00%	72,00%	28,00%

NUMERO TOTALE DEI DIPENDENTI PER ETÀ	2021		2022	
	Donna	Uomo	Donna	Uomo
< 34 ANNI	4	1	6	1
35-40	5		5	0
41-50	2	3	2	4
>51	4		3	1

TITOLI DI STUDIO	2021		2022	
	Donna	Uomo	Donna	Uomo
MASTER	2	1	2	1
LAUREA	7	2	7	3
DIPLOMA	5	3	7	2

Il contratto applicato per i dipendenti, data l'attività svolta in Cooperazione Salute, è il contratto ccnl del commercio. In riferimento a quanto previsto dal codice degli enti del terzo settore sul criterio di proporzionalità dei compensi in base al quale la differenza retributiva tra lavoratori non può essere superiore al rapporto di 1 a 8 (da calcolarsi sulla base della retribuzione annua lorda), in Cooperazione Salute il suddetto rapporto è inferiore a 1 a 3.

A integrazione del contratto, a favore dei dipendenti sono stati introdotti i seguenti aspetti: buoni pasto, la flessibilità di orario in entrata e uscita, smart working e una copertura sanitaria migliorativa rispetto a quella prevista contrattualmente.

Nel 2022, nella struttura organizzativa, si è mantenuto e consolidato il telelavoro con lo smart working nella struttura organizzativa, definito nel 2019 nell'ambito della certificazione Family Audit. Tale organizzazione del lavoro ha previsto la presenza settimanale alternata di tutti i lavoratori con almeno un rientro settimanale in ufficio. Tale alternanza ha garantito l'efficienza della condivisione del lavoro con i relativi aggiornamenti in presenza mantenendo la flessibilità del telelavoro.

4.1.1 Politiche di Conciliazione

4.1.1.1 Family Audit



Cooperazione Salute a fine 2018, nel corso del Workshop iniziale tra Presidenza e Direzione, tenutosi in data 28 dicembre 2018, ha deciso di intraprendere il percorso di certificazione Family Audit.

Il Family Audit è definito dalla Provincia Autonoma di Trento come uno strumento di management adottato su base volontaria da organizzazioni che intendono certificare il proprio costante impegno per il miglioramento della conciliazione di famiglia e lavoro al proprio interno. L'Audit aiuta le organizzazioni a realizzare un efficace, consapevole, duraturo ed economicamente sostenibile bilanciamento tra gli interessi dell'organizzazione e quelli dei collaboratori. L'obiettivo primario dell'Audit è promuovere e sostenere il benessere familiare nelle organizzazioni attraverso una migliore conciliazione famiglia e lavoro. Il Family Audit prevede la costruzione di un Piano di azioni definito da implementare nel corso delle varie fasi del processo, aventi la finalità di perseguire l'obiettivo generale di migliorare il benessere aziendale. Nel corso delle diverse fasi il Valutatore incaricato e il Consiglio dell'Audit valutano lo stato di avanzamento delle azioni, la chiusura ed eventuali difformità da correggere.

Nella fase iniziale è stato individuato un gruppo di lavoro costituito da un rappresentante per ogni ufficio, la referente interna e la consulente esterna al progetto, della cui collaborazione ci si avvale tutt'oggi. Il Gruppo di lavoro si è riunito in alcuni incontri e, di concerto con la Direzione, ha individuato le azioni da intraprendere e discusso le modalità di implementazione. Cooperazione Salute, come richiesto dal Family Audit, nella fase preliminare e prima fase ha provveduto ad individuare degli ambiti di intervento all'interno della propria realtà e a considerare per ciascuno delle azioni da intraprendere nell'ottica di quanto previsto dal Family.

Sono stati individuati 4 macro ambiti di intervento che prevedono le seguenti azioni:

1

Organizzazione del lavoro

- Banca delle ore della solidarietà
- I nuovi ruoli nel cambiamento organizzativo
- Potenziamo il telelavoro
- Spazio per noi

2

Cultura aziendale/Diversity Equality & Inclusion Management

- Il management inclusivo
- Perché conciliamo:
il gruppo fa squadra
- Info family
- Informo e diffondo
- Convenzioni per i dipendenti
- Nuovi piani per nuovi bisogni

3

Welfare territoriale

- Entro nel distretto

4

Nuove tecnologie

- Migliorare il telelavoro

Cooperazione Salute è cresciuta e si è riadattata alle nuove esigenze del mercato sviluppando il proprio business e trasformando l'assetto operativo anche attraverso l'inserimento di figure competenti. Le azioni incluse nel piano aziendale Family Audit hanno offerto un valido supporto nella trasformazione, integrandosi sempre più all'interno delle scelte e delle operatività dell'azienda.

Il processo family, alla luce di un'analisi dei bisogni di conciliazione, un questionario sulla soddisfazione legata al lavoro agile e un'indagine sui bisogni di formazione in ambito inclusione e diversità realizzati nell'ultimo biennio, ha favorito una crescente consapevolezza ed interesse all'aggiornamento continuo in merito al welfare e all'inclusione che permetta di accogliere e rispondere alle richieste dei propri collaboratori.

4.1.1.2 Banca ore



Come previsto dal regolamento interno, ogni lavoratore può, all'inizio di ogni anno e per l'anno stesso, optare per il recupero delle ore di prestazioni aggiuntive svolte mediante il godimento di riposi compensativi.

E' un istituto contrattuale di flessibilità che consente ai lavoratori di gestire il tempo di lavoro in conciliazione con i tempi di vita.

4.1.1.3 Smart working

Il lavoro agile non rappresenta una nuova tipologia di contratto di lavoro, bensì una particolare modalità di esecuzione della prestazione nell'ambito di un normale rapporto di lavoro subordinato: in particolare, esso permette al lavoratore di organizzare la propria attività lavorativa con maggiore flessibilità, non prevedendo vincoli specifici in tema di luogo di svolgimento della prestazione.

Tale tipologia di lavoro è divenuta strutturale nel corso del 2022 con l'alternanza della modalità in presenza presso gli uffici o in modalità smart working.

Tale rotazione è stata organizzata con il vincolo di dover presenziare almeno un giorno a settimana.

4.2 Rete promozionale

La funzione di promozione e presidio territoriale di Cooperazione Salute è stata incardinata sulle Unioni regionali di Confcooperative al fine valorizzare i territori e garantire la prossimità territoriale del progetto mutualistico nazionale alle cooperative aderenti. Tale rete promozionale è piuttosto articolata e si è strutturata nel tempo confermandosi una scelta strategica positiva per il raggiungimento degli obiettivi generali di Cooperazione Salute.

Tale rete di promozione denominata GRP – Gruppo Regionale di Promozione – si confronta ogni anno con le riorganizzazioni delle Unioni territoriali e necessita di una manutenzione costante al fine di garantire promotori in grado di svolgere il proprio ruolo in conformità con la struttura esistente. Riteniamo sia interessante evidenziare l'evoluzione dei GRP in quanto restituisce il lavoro svolto per la formazione e l'operatività dello stesso.

FASI DI SVILUPPO GRP 2015 - 2020



I GRP, gruppi regionali di promozione e presidio territoriale, attualmente 21 gruppi che coinvolgono 63 persone, nel 2022 hanno consolidato in alcuni casi e ridefinito in altri, la struttura di promozione. Questa ridefinizione conferma o riassegna annualmente il mandato di promuovere il progetto mutualistico nella propria regione e garantisce un presidio attivo al progetto. Cambiamenti fisiologici sono dovuti talvolta alla riorganizzazione interna delle Unioni territoriali e talaltra ad esigenze del progetto stesso, che necessita di figure dedicate con competenze specifiche.

REGIONI	REFERENTI REGIONALI	PROMOTORI MUTULISTICI
Abruzzo	Massimo Monetti	2
Basilicata	Vincenzo Oddone	
Calabria	Angela Scigliano	1
Campania	Maria Rosaria Soldi	1
Emilia Romagna	Gianluca Mingozi	8
Friuli Venezia Giulia	Tania Vescul	1
Lazio	Rossana Cerbone	
Liguria	Anna Manca	1
Lombardia	Pierluca Castelnovo	8
Marche	Gianluca Rosati	1
Molise	Carmela Colozza	
Piemonte	Luca Facta	3
Puglia	Antonio Spera	
Toscana	Francesco Fragola	
Trentino	Mutua Territoriale	
Alto Adige	Mutua Territoriale	
Umbria	Andrea Simoncini	1
Valle D'Aosta	Andrea Scagliotti	
Veneto	Filippo Menin	
Sardegna	Arianna Arca	7
Sicilia	Diego Guadagnino	8
		42

Supportati e formati dall'ufficio promozione di Cooperazione Salute, i GRP nei rispettivi ambiti territoriali hanno il compito di:

- 1 Promuovere il progetto mutualistico nazionale
- 2 Presidiare il rapporto con i territori
- 3 Favorire lo sviluppo di progetti mutualistici territoriali
- 4 Sviluppo del network socio - sanitario e odontoiatrico a livello territoriale

Nello specifico tali attività prevedono:

Promozione mutualistica

- individuazione cooperative e aziende interessate
- organizzazione incontri
- accompagnamento adesione
- rilevamento bisogni specifici delle cooperative e aziende

Presidio Territoriale

- monitoraggio del perfezionamento annuale dell'adesione
- fornitura degli strumenti di comunicazione interni per poter rendere consapevoli i soci e lavoratori della copertura sanitaria integrativa
- aggiornamento delle cooperative rispetto alla campagna di prevenzione e delle modifiche al piano sanitario adottato nonché delle procedure di Cooperazione Salute
- fornitura delle informazioni alle cooperative relative al sistema mutualistico e alla copertura stessa

Sviluppo territoriale

- progetti di sviluppo territoriale finalizzati a coinvolgere nuove comunità sul territorio di riferimento e in particolare:
 - progetti di sviluppo in nuovi ambiti di attività: welfare sanitario ad adesione volontaria, welfare sanitario aziendale
 - progetto di start up di mutue territoriali
- progetti di prestazioni territoriali per garantire un supporto integrativo alle coperture sanitarie attivate rivolte agli assistiti già Iscritti a Cooperazione Salute e/o attivazione di prestazioni di solidarietà rivolte a soggetti fragili e/o a dipendenti o soci di cooperativa come leva promozionale in vista di iscrizioni future

Network

- sviluppo network socio-sanitario e odontoiatrico al fine di garantire un network funzionale ai lavoratori delle cooperative iscritte, contattando direttamente le strutture per il convenzionamento forti di una presenza territoriale di Confcooperative
- raccolta segnalazioni strutture da convenzionare da parte delle Cooperative iscritte
- monitoraggio del perfezionamento del convenzionamento con le strutture del Network di Cooperazione Salute

4.3 Formazione e Coordinamento

Nel corso del 2022 sono stati realizzati circa 52 incontri per un totale di 130 ore di formazione/coordinamento rivolte ai dipendenti, ai promotori, alle cooperative e alle mutue, fondi e casse con le quali sono in corso rapporti di mutualità mediata. L'attività di coordinamento propriamente detta, con i gruppi di promozione regionali, si è ridotta in quanto è stata svolta una presenza capillare durante la stagione assembleare dal mese di aprile al mese di luglio, nelle provincie, nei territori sovra-provinciali, nelle regioni e a livello nazionale. La presenza dello staff di Cooperazione Salute e anche dei GRP alle assemblee, per il rinnovo degli organi di governo di tutti i settori di Confcooperative, ha favorito un coordinamento tra la rete di promozione e lo staff di coordinamento di Cooperazione Salute.

Ambito formativo	Totale	Ore	Partecipanti
Struttura operativa	18	139	22
Gruppi di Promozione e Presidio Regionale (GRP)	52	130	188
Cooperative	28	40	425
Mutue Fondi Casse	4	18	12
INCONTRI	102	327	647

Gli incontri sono stati realizzati in modalità videoconferenza e anche in presenza visto che la situazione pandemica lo permetteva.

In occasione degli incontri formativi, a cui hanno partecipato complessivamente 647 beneficiari, sinteticamente sono stati affrontati i seguenti contenuti:

- **Struttura operativa:** coordinamento uffici, sviluppo procedure, aggiornamento progetti in corso, formazione nuovi assunti, sistema qualità, formazione consumi in sanità, formazione family, aggiornamento normativa, formazione profis, formazione progetto mutualistico Cooperazione Salute: nuovi obiettivi e nuovo assetto organizzativo specifico per ogni area e approccio al cambiamento
- **GRP:** Incontri nazionali 2022: 3 incontri - 92 persone - 12 ore; contenuti: formazione su temi specifici - Aggiornamento progetto mutualistico, struttura monitoraggio e controllo, aggiornamento sviluppo nt, rendicontazione, protocolli d'intesa, nuovi piani mutualistici, procedure interne, nuovi strumenti di comunicazione

- Incontri regionali: incontri semestrali di coordinamento - complessivamente nel 2022 abbiamo realizzato 49 incontri - 96 persone - 118 ore: contenuti: monitoraggio sviluppo delle attività di promozione, sviluppo locale del network sanitario, presidio regionale
- **Incontri con Cooperative:** abbiamo realizzato 38 incontri diretti con cooperative o gruppi di cooperative al fine di chiarire modalità di adesione, illustrare ai lavoratori come si utilizza la copertura, promuovere cooperazione salute, illustrare Area riservata Aziende
- **Mutue, Fondi e Casse:** gestionale mutualistico, portali assistiti, aziende, network, procedure amministrative

4.4 Fornitori principali

Cooperazione Salute ha attivato nel corso del tempo 12 collaborazioni continuative con società nell'ambito della Progettazione delle coperture sanitarie, Ambito informatico, Comunicazione, Certificazione, Consulenza attuariale e Qualità; I principali fornitori selezionati per i principali ambiti di attività sono:



OBIETTIVI ATTIVITÀ PIANO DI SVILUPPO

05

CAPITOLO 05

5.1 Obiettivi

Il progetto, di realizzazione di un sistema mutualistico nazionale, avviato nel 2014, ha inteso sin dai suoi primi passi perseguire i seguenti obiettivi strategici:

- Sviluppare un pilastro di welfare cooperativo integrativo del sistema sanitario nazionale in favore dei soci e dei collaboratori
- Rinforzare l'appartenenza e l'identità cooperativa
- Sviluppare e Valorizzare le Mutue Territoriali e i Progetti Mutualistici Territoriali
- Sostenere lo sviluppo di un'offerta cooperativa in ambito socio-sanitario
- Posizionare Confcooperative in un nuovo e ulteriore ambito di mercato e di rappresentanza

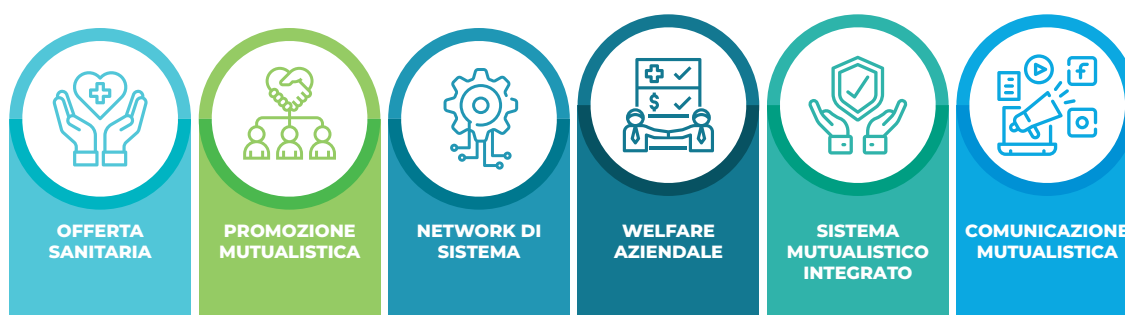
Il progetto è stato incardinato in Cooperazione Salute che dunque sin dal principio ha ricevuto un duplice mandato:

- Sviluppare la propria attività specifica di società di mutuo soccorso
- Promuovere e favorire lo sviluppo del Sistema Mutualistico di Confcooperative

5.1.1 Piano di sviluppo 2022 - 2024

In questi primi anni di attività il progetto mutualistico si è dunque consolidato e oggi è ancora più evidente il valore della proposta Confcooperative, che resta inclusiva e aperta alla collaborazione con altri soggetti della cooperazione e alla bilateralità sindacale. L'obiettivo per il futuro è quello di offrire il maggiore valore possibile in termini quantità e qualità delle prestazioni alle persone socie della Mutua, comprimendo il più possibile i costi generali di gestione. Favorire sinergie tra i territori, promuovere mutualità indiretta tra settori e tra i territori, ad alta intensità cooperativa e non, ricorrere alle mutue territoriali più strutturate e qualificate, mantenendo la prossimità della relazione e del servizio e della sua qualità. La sfida prosegue, dunque, con l'ambizione di consolidare il Network, il quale promuove l'incontro e la risposta ai bisogni - crescenti e in evoluzione - e l'offerta di servizi cooperativi, anche nel Welfare volontario e di conciliazione, perché salute, benessere e welfare hanno a che fare con lo sviluppo delle persone, della società e dei territori e l'attenzione e la cura di persone, società e territori sta a cuore alla cooperazione. Su tali basi è stato progettato il Piano di sviluppo 2022 - 2024 che prevede i seguenti Asset strategici di sviluppo:

PIANO DI SVILUPPO 2022-2024



In riferimento all'Offerta Sanitaria, l'obiettivo è quello di sviluppare, integrando le proposte collettive, un sistema di offerta modulare, personalizzabile e accessibile nell'ambito delle adesioni volontarie individuali valorizzando le capacità di analisi dei bisogni e il sistema di offerta socio-sanitario-assistenziale di Confcooperative. In tal modo la proposta mutualistica nazionale di sanità integrativa di Confcooperative sarà presente, secondo una logica di multicanalità, in tutti i principali ambiti di attività: contrattuale, aziendale, volontarie individuali e mutualità mediata.

Un tema strategico per il Progetto Mutualistico Nazionale continuerà ad essere lo sviluppo e consolidamento del Network in ambito socio-sanitario, odontoiatrico e socio-assistenziale con l'obiettivo di valorizzare l'offerta cooperativa in ambito socio-sanitario-assistenziale, sviluppare una proposta più attenta alla distribuzione territoriale delle cooperative e dei operatori, garantire un servizio sempre più efficiente, efficace e di qualità, anche nell'ambito della Assistenza h24. In particolare, si valuterà anche la possibilità di promuovere la nascita di una nuova società per valorizzare l'asset Network anche al di fuori del perimetro della sanità integrativa.

Collegato al tema del Network e dell'offerta sanitaria vi è l'asset strategico della Competenza Medica. In particolare, vi è la necessità di portare a sistema le competenze mediche necessarie per orientare la progettazione dei sistemi di offerta e supportare la complessa gestione rimborsuale e di sviluppo del Network. L'obiettivo è quello di saldare la relazione tra competenza medica, progettazione dei piani sanitari e relazione con i sistemi di offerta sanitaria per garantire ai soci, lavoratori, beneficiari e clienti dei servizi/prodotti delle imprese ed enti riconducibili a Confcooperative un sistema di offerta appropriato e innovativo.

In relazione alla Promozione Mutualistica, oltre a proseguire con la valorizzazione del sistema distributivo di Confcooperative, ribadendo la centralità delle Unioni Regionali e dei progetti mutualistici territoriali, e con il consolidamento delle attività di mutualità mediata, si investirà per dotare la mutua nazionale di una struttura qualificata e stabile per supportare, in particolare, lo sviluppo delle adesioni volontarie rivolte sia alle aziende che ai cittadini, con un'attenzione specifica rivolta a soci, utenti e clienti delle realtà riconducibili al sistema di Confcooperative.

In riferimento al Sistema Mutualistico Integrato e al radicamento territoriale, dato l'obiettivo strategico del progetto mutualistico nazionale di sviluppare e valorizzare i progetti mutualistici territoriali, si lavorerà, valorizzando le capacità e le competenze formative di Confcooperative, per promuovere ed accompagnare la nascita di nuove mutue territoriali e valorizzare le mutue esistenti, per essere più vicini ai territori e rispondenti ai bisogni delle comunità. A tal riguardo, un tema di lavoro particolarmente rilevante sarà il Fondo di Garanzia di Sistema, ovvero la definizione di sistema di garanzia nazionale che, tenendo conto dell'assetto integrato tra

la dimensione nazionale e territoriale a cui sta tendendo il Progetto Mutualistico Nazionale, permetta di aumentare la capacità assuntiva della mutua nazionale e delle mutue territoriali in un quadro di sostenibilità patrimoniale. Un sistema mutualistico integrato dovrà assumersi la responsabilità di saper gestire, in maniera adeguata e sicura, una mole di dati importanti. Da qui la necessità di investire in data analysis in termini di sistema, per integrare i flussi di dati provenienti dai vari ambiti di bisogno coperti dalla cooperazione e avere dunque la possibilità di sviluppare una visione d'insieme delle persone e dei territori che sono al centro dell'attenzione del sistema di Confcooperative. Un'analisi di sistema del dato che alimenterà e affiancherà una necessaria riflessione sul rapporto tra governance e partecipazione nell'ambito del Progetto Mutualistico Nazionale.

Decisivo è anche il tema della Comunicazione Mutualistica. Per essere vicini alle cooperative ed ai operatori vi è la necessità di sviluppare strumenti e linguaggi nuovi. Per assumere ruolo ed autorevolezza nel quadro delle politiche socio-sanitarie-assistenziali sarà di fondamentale importanza comunicare la distintività della proposta del Progetto Mutualistico Nazionale. In questo modo si potrà rafforzare l'appartenenza e l'identità cooperativa, sarà a supporto del marketing associativo e in generale si darà un contributo alla diffusione della cultura mutualistica.

Tutti gli asset sopra menzionati dovranno essere necessariamente accompagnati e supportati da un adeguato e qualificato sviluppo informatico per garantire qualità e semplicità di servizio in un quadro di efficientemente organizzativo. Uno sviluppo informatico che riguarderà l'attività ordinaria (gestionale mutualistico, aree riservate, crm e integrazioni delle stesse) e i nuovi ambiti di sviluppo individuati, con una particolare attenzione a marketplace e al portale per il Network in ambito assistenza e socio assistenziale.

5.1.2 Sostenibilità: Agenda Nazioni Unite 2030

Cooperazione Salute condivide gli obiettivi di sostenibilità previsti dall'agenda 2030 delle Nazioni Unite.



Cooperazione Salute si assume l'impegno di perseguire l'obiettivo 3:

ASSICURARE LA SALUTE E IL BENESSERE PER TUTTI E PER TUTTE LE ETÀ



Garantiamo ogni giorno un sostegno concreto a socie/soci e lavoratrici/lavoratori delle cooperative, delle imprese sociali e degli enti del terzo settore, per un'attenta tutela della salute e del risparmio.

In un contesto in cui crescono e si diversificano le esigenze di cura della popolazione e aumentano le spese sanitarie a carico dei cittadini, la sanità integrativa rappresenta un supporto indispensabile e sussidiario al Servizio Sanitario Nazionale e alle politiche di welfare del nostro Paese, per poter garantire accessibilità anche attraverso un Network sanitario e odontoiatrico di sistema.

La sanità integrativa è uno strumento di equità sanitaria, senza discriminazione di età, di condizione di salute di livelli economici tra i propri iscritti.

L'accesso alle tutele è garantito dalla qualifica di lavoratrice/lavoratore e/o socio/socio di cooperativa, non prevedendo alcuna valutazione del rischio; inoltre le quote di sottoscrizione delle coperture sanitarie integrative hanno importi contenuti grazie all'adesione collettiva, legata ad un obbligo contrattuale prevista dal CCNL di riferimento o a politiche di welfare aziendale tramite l'adesione volontaria, anche per piccoli gruppi - l'eterogeneità di età e di genere garantiscono la sostenibilità del fondo mutualistico di Cooperazione Salute.

Cooperazione Salute ha previsto la possibilità di estendere i piani sanitari integrativi delle lavoratrici/ lavoratore o socie/socio al proprio nucleo familiare, contribuendo alla tutela della salute per tutti i membri della famiglia. Tutti i nostri piani dedicano una particolare attenzione alle esigenze sanitarie delle donne, a cui dedichiamo una area specifica alla maternità e gravidanza.

Cooperazione Salute dispone di un Fondo Prestazioni Territoriali che contribuisce al perseguimento dell'obiettivo 3. I progetti che possono usufruire di questo fondo vengono rivolti a persone fragili o ad iscritti a cui si offrono prestazioni sanitarie ulteriori e specifiche in base alle necessità. Nel 2022 le prestazioni usufruite sono state 1211 e rivolte a: minori fragili, donne vittime di violenza, persone sotto la soglia di povertà e iscritti ai fondi di Cooperazione Salute. Uno strumento che risponde a bisogni sanitari non corrisposti dal SSN e nello stesso tempo integra i bisogni sanitari dei propri iscritti con prestazioni sanitarie non previste nei piani sottoscritti. Il Fondo Prestazioni Territoriali è uno strumento di vicinanza e di risposta concreta ai bisogni dei territori, grazie ad una attenta progettazione da parte dei GRP.

I risultati ottenuti da Cooperazione Salute nel corso degli anni confermano il modello mutualistico e cooperativo come uno degli strumenti che si sono distinti a sostegno delle persone e della collettività. Un modello mutualistico no-profit, nel quale le risorse acquisite vengono ridistribuite tra gli iscritti e i margini mutualistici destinati al miglioramento delle prestazioni e dei piani sanitari nonché a garanzia del fondo stesso.

Cooperazione dispone di un Network sanitario, odontoiatrico e socio-assistenziale di proprietà, gestendo, così, attraverso i propri uffici, le convenzioni con le strutture sanitarie/odontoiatriche/socio assistenziali e mettendo a disposizione un portale per la gestione degli accessi alle strutture convenzionate. Il Network si contraddistingue per prossimità alle cooperative aderenti e agli iscritti stessi nonché per qualità delle strutture convenzionate che garantiscono qualità sostenibile delle prestazioni effettuate.

La semplificazione e la chiarezza delle procedure, per la richiesta di rimborso e per l'accesso al Network sanitario e odontoiatrico, tutela l'accessibilità alle coperture sanitarie di Cooperazione Salute. La comunicazione chiara e trasparente che ci contraddistingue, nonché lo staff professionale di Cooperazione Salute garantiscono trasparenza, accoglienza alle esigenze dei nostri iscritti e l'efficienza nella gestione dei rimborsi.

Nel 2022 Cooperazione Salute ha proposto un progetto di educazione alimentare, a seguito di 280 questionari raccolti durante la stagione assembleare di Confcooperative con il questionario *"Parla Come Mangi"*. Obiettivo del progetto era raccogliere informazioni sulle abitudini alimentari e sugli stili di vita dei nostri iscritti al fine di comprendere come poter intervenire per promuovere progetti volti alla prevenzione della salute personale e alla sostenibilità alimentare.

PROGETTO PARLA COME MANGI: PER LA SOSTENIBILITÀ ALIMENTARE

Cooperazione Salute ritiene interessante esplorare la correlazione tra la salute e l'alimentazione quale elemento importante per il mantenimento della stessa, per la prevenzione delle malattie e altresì per una evoluzione sostenibile del pianeta, in armonia con l'uomo e le sue esigenze alimentari.

1. Insieme per educare a comportamenti etici e di salute

Cooperazione Salute ritiene che salute e alimentazione possano divenire oggetto **di percorsi di collaborazione con altri soggetti del sistema Confcooperative**, per promuovere una **educazione alimentare** volta alla salute e al contenimento dello spreco alimentare. Cooperazione Salute intende proporre la collaborazione alle Federazioni del sistema Confcooperative ritenendo l'educazione alimentare uno strumento fondamentale per la salute delle persone nonché per promuovere una economia agroalimentare che valorizzi la cultura del territorio a salvaguardia dell'impatto ambientale, Cooperazione Salute indaga sulle esigenze dei propri iscritti al fine di **poter orientare i comportamenti alimentari e costruire alleanze attraverso progetti di educazione agroalimentare valorizzando la cultura dell'alimentazione per la salute a tutto tondo**.

2. Il contributo di ognuno ad una azione globale per la sostenibilità del pianeta e dei territori

Lo spreco alimentare piuttosto diffuso nel mondo, e in particolare nella parte più ricca del pianeta, corrisponde a circa un terzo del cibo prodotto. In parte il fenomeno viene consumato durante la produzione alimentare e in parte dai consumatori finali. Nei paesi in via di sviluppo lo spreco alimentare domestico è quasi nullo, e la maggior parte del cibo viene sprecata durante le fasi intermedie di produzione o per problemi di conservazione. Secondo le stime dell'Organizzazione delle Nazioni Unite per l'alimentazione e l'agricoltura (FAO) in media una persona che vive in Europa o in America del Nord spreca intorno ai 95-115 kg all'anno, mentre nell'Africa subsahariana intorno ai 6-11 kg all'anno di cui 35% animale e 20% vegetale.

In termini di impatto ambientale si tratta di un problema enorme. Le perdite di cibo alimentare in generale rappresentano un grandissimo spreco di risorse usate per la produzione come l'energia, l'acqua e la terra. Produrre cibo che non sarà consumato porta a sperperi non necessari di fonti fossili, largamente impiegate per coltivare, spostare, processare il cibo, insieme al metano prodotto dalla digestione anaerobica che si ha quando i rifiuti alimentari vengono buttati in discarica.

Queste emissioni contribuiscono in maniera cruciale al cambiamento climatico. In quanto ad emissioni di anidride carbonica, che la FAO stima essere circa 3,3 miliardi di tonnellate di CO2 equivalente, si calcola che se lo spreco alimentare fosse uno stato, dopo Stati Uniti e Cina, sarebbe al terzo posto tra i paesi che ne emettono di più. Oltre che per le emissioni, lo spreco di cibo è responsabile di una deforestazione sempre maggiore, che porta a una grossa e inutile perdita in termini di biodiversità.

3. Modifichiamo il nostro comportamento quotidiano

Un **approccio etico** e **politico** passa attraverso pratiche quotidiane che coinvolgono tutti. Gli iscritti di Cooperazione Salute, oltre 300.000, potranno essere uno dei bacini da coinvolgere in questo **percorso di consapevolezza volto a modificare i comportamenti quotidiani** che mirano ad esiti positivi sulla sostenibilità del settore agroalimentare, impattando sulla quotidianità e sulla salute delle famiglie.

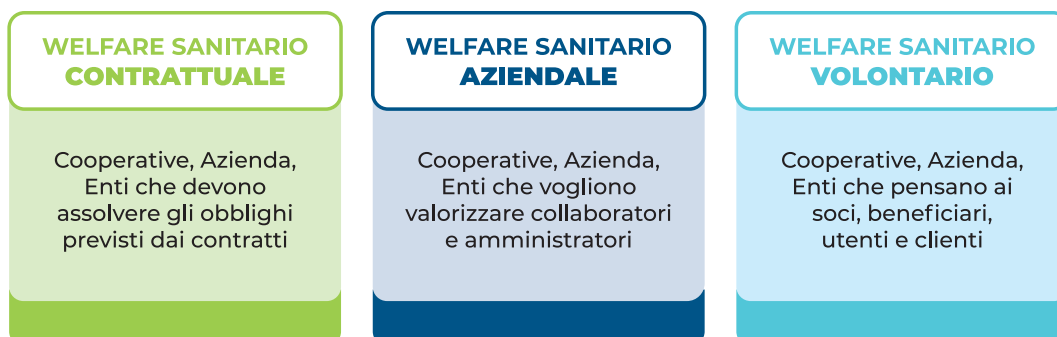
Il progetto ha una visione nazionale e una internazionale in quanto ha l'ambizione di sollecitare riflessione sulla conservazione dei cibi, sulle abitudini alimentari, sui comportamenti quotidiani. Inoltre si ritiene possa essere particolarmente virtuoso e coerente individuare, eventualmente, realtà in paesi in via di sviluppo, da sostenere con progetti di cooperazione internazionale.

Azioni:

- Raccogliere informazioni sulle abitudini alimentari e stili di vita. I temi su cui ha indagato il questionario sono: cosa mangi, dove acquisti, quanto sei consapevole del tuo acquisto, cosa acquisti, quanto sprechi
- Costruire alleanze con altri soggetti del sistema - con spirito di collaborazione e consapevolezza della ricchezza della cooperazione, intendiamo individuare partner per condividere questa esperienza in un'ottica di reciprocità
- Costruire percorsi formativi comuni per definire azioni efficaci
- Introdurre nelle coperture sanitarie di Cooperazione Salute elementi volti a sostenere percorsi di alimentazione sostenibile
- Costruire una cultura dell'alimentazione sostenibile per il pianeta

5.2 Sistema di Offerta

Per quanto riguarda il sistema di offerta, Cooperazione Salute offre l'opportunità, alle cooperative ed enti, di attivare coperture sanitarie in favore dei propri collaboratori e loro famigliari, per adempiere ad un obbligo contrattuale e realizzare programmi di welfare sanitario aziendale oppure per offrire ai propri soci e loro famigliari l'accesso ad offerte di sanità e di welfare che oggi vengono sempre più precluse dai redditi e dall'inadeguatezza del sistema pubblico. In sintesi, il sistema di offerta di Cooperazione Salute è composto da:



Inoltre, Cooperazione Salute opera nei seguenti ambiti:



Le linee guida che sono state seguite per la progettazione delle coperture sanitarie sono state le seguenti:

- Libertà di scelta per l'iscritto tra strutture pubbliche e private
- Integrazione del Servizio Sanitario Pubblico:
 - Assistenza odontoiatrica
 - Assistenza e Non autosufficienza (LTC)
- Sostegno nell'accesso al Servizio Sanitario Pubblico: rimborso ticket
- Sostegno allo sviluppo dell'offerta socio sanitaria cooperativa dando la possibilità alle cooperative del settore sociosanitario di aderire al network convenzionandosi

I Piani Sanitari di Cooperazione Salute prevedono diverse categorie di prestazioni:

- 4. Ricoveri**
- 5. Alta diagnostica**
- 6. Visite specialistiche**
- 7. Ticket per accertamenti diagnostici e pronto soccorso**
- 8. Maternità e gravidanza**
- 9. Fisioterapia**
- 10. Prestazioni socio sanitarie e assistenziali, compresa la non autosufficienza (LTC)**
- 11. Prestazioni di assistenza medica**
- 12. Assistenza odontoiatrica**
- 13. Campagne di prevenzione**
- 14. Consulenza ed Assistenza**
- 15. Il Dentista e Medico di Cooperazione Salute: accesso a tariffari agevolati**



Gli Assistiti possono usufruire delle prestazioni delle coperture sanitarie sia chiedendo rimborsi per le spese sostenute (Assistenza in Forma Indiretta: Area Riservata, Applicazione, e-mail, posta), sia pagando, se dovuta, una quota prestabilita presso strutture e medici convenzionati con Cooperazione Salute (Assistenza in Forma Diretta: Area Riservata) usufruendo, così, del vantaggio economico già in sede di prestazioni sanitarie. Le coperture prevedono franchigie e massimali diversificati, modalità di rimborso «immediate» e a «riparto».

Cooperazione Salute permette a tutti gli iscritti ad un qualsiasi Piano Sanitario, di estendere la propria copertura anche a tutto il nucleo familiare. Ciò significa che anche il coniuge o convivente e i figli possono usufruire delle stesse garanzie.

VANTAGGI

- C'è un risparmio concreto sul bilancio familiare
- Si garantisce l'accesso a cure mediche sia nel pubblico che nel privato in totale libertà alla propria famiglia
- Si incentivano le visite di controllo e prevenzione e viene monitorata la salute dei propri cari

5.2.1 Piani contrattuali

Nell'ambito del Welfare Sanitario Contrattuale Cooperazione Salute propone i seguenti piani sanitari:



Welfare sanitario aziendale:

Nell'ambito del Welfare sanitario Aziendale, Cooperazione salute propone due tipologie di piani sanitari: Piani sanitari e Piani di Flexible Benefit.

Piani sanitari:

- Per MIGLIORARE la copertura rispetto all'obbligo contrattuale
- Per i COLLABORATORI senza obbligo contrattuale
- Per valorizzare gli AMMINISTRATORI delle cooperative e il loro impegno di governance

PIANI SANITARI PER AMMINISTRATORI E COLLABORATORI

Piano Sanitario - Adesione Collettiva	Contributi annui
Base 1	60 €
Base 2	84 €
Intermedio 1	108 €
Intermedio 2	132 €
Plus 1	156 €
Plus 2	180 €

In tutti i piani per amministratori/ collaboratori è prevista la possibilità di estendere la copertura sanitaria a tutto il **nucleo familiare e accesso ai tariffari agevolati**.

Vantaggi fiscali: i contributi versati a Cooperazione Salute sono deducibili dal reddito d'impresa

Piani Flexible Benefit

- Piani FLEXIBLE BENEFIT per portali di Welfare Aziendale

PIANI FLEXIBLE BENEFIT

Piano Sanitario - Flexible Benefit	Contributo Annuo Collaboratore
PW 100	100 €
PW 200	200 €
PW 300	300 €
PW 400	400 €
PW 500	500 €

- Possono usufruire delle prestazioni previste dai **Piani Flexible Benefit** i lavoratori dipendenti che hanno accesso al Portale di Welfare Aziendale attivato dall'Azienda e preventivamente iscritti, sempre dalla propria azienda, al Fondo Cooperazione Salute in qualità di "Beneficiari"
- I lavoratori possono attivare più **Piani Flexible Benefit** nel corso dell'anno
- L'azienda sarà tenuta a versare alla Mutua il contributo del piano prescelto dal lavoratore a cui verrà aggiunta una quota variabile pari ad una % concordata del contributo annuo per la copertura dei costi di gestione

Welfare sanitario volontario

Le proposte per il Welfare Sanitario Volontario sono state pensate per:

- Per valorizzare i Soci, sia persone fisiche che giuridiche
- Per tutelare Beneficiari e Utenti
- Per fidelizzare e attrarre i Clienti
- Per dare l'opportunità a tutti i soci, beneficiari, utenti e clienti delle cooperative e aziende di accedere a tutele sanitarie a costi molto vantaggiosi

In tutti i piani è prevista la possibilità di estendere la copertura sanitaria a tutto il nucleo familiare e accesso ai tariffari agevolati; inoltre sono previsti dei vantaggi fiscali: per le adesioni volontarie i contributi associativi versati a Cooperazione Salute sono detraibili dalle imposte nella misura del 19%.

Prestazioni integrative

Per quanto riguarda le prestazioni integrative, nel 2022 sono state confermate le due seguenti prestazioni:

- Prestazione LTC: prestazione integrativa per la non autosufficienza
- Prestazione Covid-19: prestazione integrativa in caso di ricovero per Covid-19



5.2.2.1 Piano di welfare aziendale TreOttoUno dedicato alla cooperazione sociale

In occasione del trentennale della L.381/1991, che ha dato vita alle cooperative sociali definendole giuridicamente come imprese sociali e tracciando una strada tuttora in vigore, Cooperazione Salute ha ritenuto opportuno progettare un piano sanitario di welfare aziendale dedicato esclusivamente alle Cooperative Sociali, al fine di valorizzare e tutelare i lavoratori delle stesse.

Tra le finalità individuate vi sono quelle di migliorare le tutele già presenti nel piano che assolve l'obbligo del CCNL delle cooperative sociali, aggiungendo tutele che nel tempo sono state richieste dai operatori sociali stessi, attraverso una operazione congiunta di raccolta dei bisogni, in relazione con lo studio attuariale dei piani. Una delle considerazioni emerse è che la Cooperazione Sociale è composta prevalentemente da donne, il 69%, e Cooperazione Salute intende tutelare la maternità e le esigenze legate alle famiglie.

Particolarmente interessante è la garanzia relativa alla LTC – Non Autosufficienza, presente, attualmente, solo nel piano delle cooperative sociali, che in risposta alle richieste raccolte, potrebbe essere implementato.



5.2.3 Mutualità Mediata

Cooperazione Salute può attivare collaborazioni con altre società di mutuo soccorso, casse, fondi aziendali e/o territoriali e/o di categoria autonomamente costituiti instaurando con essi un rapporto di mutualità mediata che può prevedere l'attivazione delle seguenti funzioni:

FUNZIONI

- **Progettazione coperture ad hoc**
- **Prestazioni Integrative** (es LTC)
- **Network proprietario**
Socio-sanitario e odontoiatrico
- **Promozione e Comunicazione**
- **Customer Satisfaction**

- **Gestione assistiti**
anagrafiche, contributi
- **Attività amministrativa, contabile**
- **Funzione certificazione**
730 precompilato
Anagrafe dei Fondi sanitari

- **Gestionale mutualistico**
- **Aree riservata Assistiti**
- **Aree riservata Aziende**
- **Aree riservata Network**
- **APP per smartphone**

- **Attività rimborsuale**
supporto diretto e indiretto
- **Assistenza, consulenza assistiti**
- **Rilevazione e reportistica**
su attività rimborsuale e contributiva

5.2.4 Network di sistema (attività territoriale)

NETWORK SOCIO-SANITARIO E ODONTOIATRICO

Nel 2022 è proseguito il lavoro di implementazione del Network di Cooperazione Salute. Tale attività, operativa sia per le Strutture Sanitarie che Odontoiatriche, può considerarsi ormai ordinaria e risponde alle necessità dei nostri soci.

La proprietà del Network rappresenta un evidente vantaggio che consente di gestire tutte le attività inerenti i rapporti di collaborazione in maniera rapida, puntuale e dedicata: dall'organizzazione delle prestazioni eseguite presso le Strutture e fruibili sia in forma diretta che indiretta, alla creazione di Campagne di Prevenzione realizzate ad hoc in base alle esigenze degli iscritti.

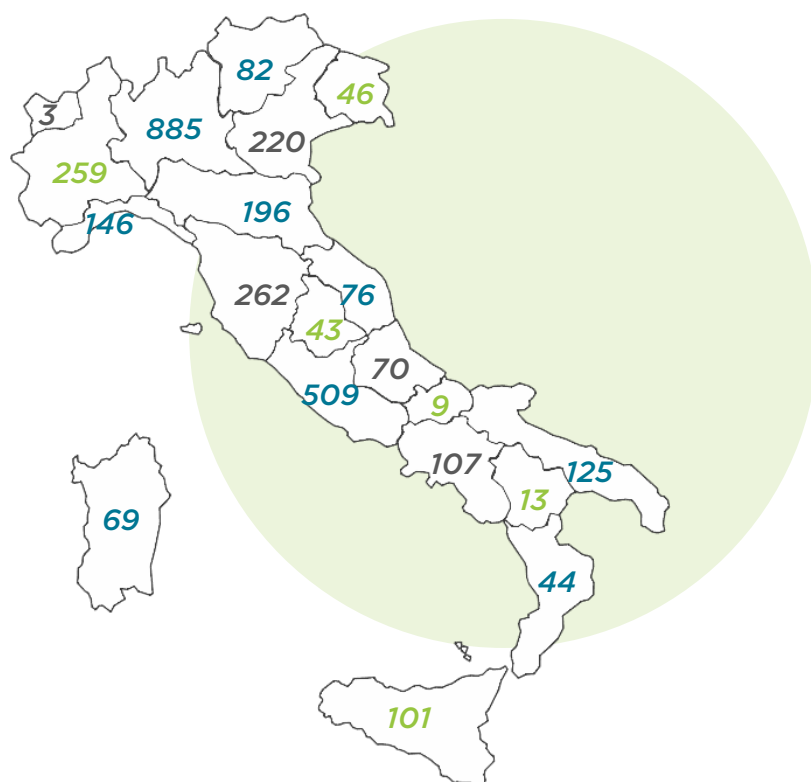
A dicembre 2022 la rete convenzionata consta di 3.265 Strutture, sia Sanitarie che Odontoiatriche.



Il Network di Cooperazione Salute è attivo su tutto il territorio nazionale ed è in costante aumento. Infatti grazie alle segnalazioni degli iscritti, dei GRP ed alle autocandidature delle Strutture, la rete si amplia quotidianamente, rispondendo così alle varie esigenze di ogni regione d'Italia.

DETTAGLIO OFFERTA SANITARIA, ODONTOIATRICA E SOCIO ASSISTENZIALE DISTRIBUITA NEL TERRITORIO NAZIONALE

- Il Network sanitario convenzionato è composto, ad oggi, da **3.265** Strutture sanitarie (Case di cura, Ospedali pubblici, Centri medici, polispecialistici, odontoiatrici ecc.), distribuiti sull'intero territorio nazionale
- Tale numero è in costante aumento grazie al **continuo ampliamento della rete**



Il team di risorse dell'ufficio Network, composto da tre collaboratori, è dedicato alla gestione del rapporto con le Strutture, alle relazioni inerenti le convenzioni, all'attività di coordinamento dei progetti territoriali ed all'organizzazione delle procedure per le forme di accesso da parte degli iscritti verso le Strutture.

Si avvale inoltre della collaborazione di un responsabile medico, che grazie alla consulenza diretta e quotidiana, consente di:

- Monitorare le attività di aggiornamento prestazioni e tariffe
- Controllare che la rete garantisca un mantenimento di standard qualitativi e professionali

5.3 Comunicazione integrata

IL SITO WEB

Nel 2022, **111.000 utenti** hanno navigato all'interno del sito di Cooperazione Salute e le sue pagine sono state consultate **462.000 volte**.

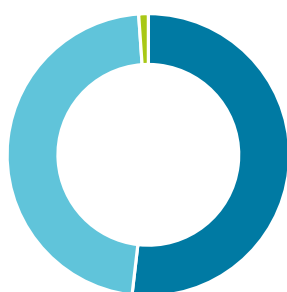
Le sezioni più visitate sono state:

- [Richiedi il rimborso](#)
- [Contatti](#)
- [Il nostro network](#)

Questo dato ci conferma che il sito rimane una fonte importante per i beneficiari che cercano informazioni sulle modalità di assistenza e sulle strutture convenzionate.

CHI VISITA IL NOSTRO SITO?

Utenti ▼ per Categoria del dispositivo



desktop

51,9%

mobile

47,1%

tablet

1,1%

Utenti ▼ per Città

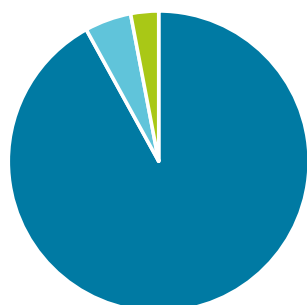


CITTÀ	UTENTI
Milan	20.255
Rome	7.390
Turin	4.180
Bologna	3.230
Trento	3.127
Florence	2.634
Palermo	2.112

IL CHATBOT

Il Chatbot, introdotto nel 2021 per offrire agli utenti un ulteriore canale dove trovare risposte alle proprie domande, nel corso del 2022 è stato utilizzato da **6907 persone**. La maggior parte di loro cercava informazioni per sé o per un proprio familiare (92%), solo in percentuale minima invece chiedevano informazioni per la propria cooperativa (5%) o per la struttura sanitaria che rappresentavano (3%).

CHI USA IL CHATBOT?



92%

informazioni per sé
o per un proprio familiare

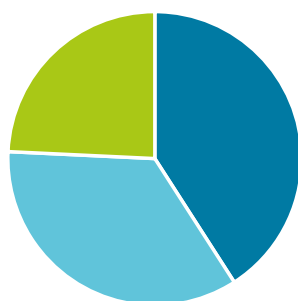
5%

informazioni per la propria cooperativa

3%

informazioni per la struttura sanitaria
che rappresentavano

I TEMI su cui si sono concentrate le richieste sono i Piani sanitari e le prestazioni incluse (27%), i rimborsi (23%) e l'Area Riservata (16%)



27% Piani sanitari e le prestazioni incluse

23% Rimborsi

16% Area Riservata

I SOCIAL

Durante il 2022 abbiamo orientato i contenuti social per avvicinarci maggiormente ai nostri assistiti: risposte alle domande più frequenti, messaggi positivi e citazioni per celebrare le ricorrenze più importanti, i consigli di Silvio, per uno stile di vita sano, focus sui benefit offerti dai piani sanitari e sui vantaggi per gli iscritti. Nel corso dell'anno abbiamo visto una crescita di oltre 1000 follower e un **aumento del 16% della copertura organica dei post della pagina**.

Gennaio 2022 - dicembre 2022



N. di persone che seguono la pagina



N. di persone che hanno visto almeno uno dei contenuti della pagina



Nuovi *like*

Visto l'apprezzamento riscosso nello scorso anno, anche nel corso del 2022 abbiamo proseguito il format **"Cooperazione Salute risponde"**, ovvero le dirette Facebook per rispondere alle domande delle cooperative e degli iscritti. Nel corso di questi appuntamenti i nostri professionisti hanno dato le loro risposte su alcuni temi specifici: il nuovo Piano Sanitario 381 per le cooperative sociali, come estendere la copertura sanitaria alla propria famiglia, le funzionalità della nuova Area Riservata.

IL PIANO EDITORIALE FACEBOOK

- 2 uscite alla settimana
- Tanti contenuti video per informare e coinvolgere
- La parola chiave è **utilità**: i contenuti sono progettati per rispondere alle domande più frequenti che arrivano dai nostri iscritti attraverso il customer care e il chatbot presente sul sito e sulla pagina Facebook

Le vostre domande, le nostre risposte.

Risposte chiare e sintetiche alle domande più frequenti dei nostri iscritti.

La **grafica** utilizzata si identifica per la fascia **verde**

Pubblicazione: 3-4 al mese

Obiettivo: dare assistenza agli iscritti

 **Cooperazione Salute**
Pubblicato da Renée Battistello [?] · 4 marzo · 🌐

? Le vostre domande 🗨️ Le nostre risposte! 📄

Da quando invio la richiesta, dopo quanto tempo mi viene erogato il rimborso?

Cooperazione Salute ha 60 giorni di tempo dalla data di invio della richiesta di rimborso per gestire la pratica e concluderla.

Se hai altri dubbi consulta l'elenco completo delle nostre risposte alle domande più frequenti

🌐 <https://www.cooperazione Salute.it/Assistenza>

 **Cooperazione Salute**
Pubblicato da Renée Battistello [?] · 26 novembre 2021 · 🌐

? Le vostre domande 🗨️ Le nostre risposte! 📄

In caso di ricovero come posso richiedere il rimborso?

In caso di ricovero ospedaliero occorre inviare dalla propria Area Riservata una richiesta in forma indiretta entro 60 giorni dal giorno delle dimissioni.

📄 Sarà sufficiente allegare la cartella clinica rilasciata dall'ospedale nella quale vengono riportati i giorni di degenza e la patologia, indicare la data di dimissione e nella parte relativa all'importo inserire 1€.

 **Cooperazione Salute**
società di mutuo soccorso

Dopo quanti giorni arriva il rimborso delle mie spese mediche?



Cooperazione Salute ha 60 giorni di tempo dalla data di invio della richiesta per rimborsare la somma che ti spetta sul tuo conto corrente.

 **Cooperazione Salute**
società di mutuo soccorso

Come chiedo il rimborso in caso di ricovero?



Invia la richiesta di rimborso in forma indiretta entro 60 giorni dal giorno delle dimissioni e allega la cartella clinica rilasciata dall'ospedale.

News e opportunità

Aggiornamenti su nuovi piani e sui vantaggi riservati agli iscritti.

La **grafica** utilizzata si identifica per la fascia **blu**

Pubblicazione: 1 al mese

Obiettivo: informare gli assistiti e valorizzare l'offerta di Cooperazione Salute

Cooperazione Salute
Pubblicato da Renée Battistello [?] · 3 febbraio ·

✓ Anche per il 2022 viene rinnovata la Prestazione integrativa Covid 19 a tutti i nostri iscritti.

Prosegue il nostro supporto alle necessità sanitarie dell'assistito in caso di ricovero per infezione da Covid-19, diagnosticata e certificata

✓ La Prestazione Integrativa Covid-19 è attivata gratuitamente e automaticamente per tutti gli iscritti a Cooperazione Salute e ha validità dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022. ... Altro...

Cooperazione Salute
Pubblicato da Renée Battistello [?] · 10 settembre 2021 ·

Se sei iscritto ad un Piano Sanitario di Cooperazione Salute, hai la possibilità di estendere la tua copertura a tutto il nucleo familiare:

- 👤 coniuge, convivente more uxorio
costo del Piano
- 👶 figli fino ai 26 anni (purché conviventi)
circa il 60% del costo del Piano

👤 Anche questo è un modo per prenderti cura della tua famiglia.
✓ Scopri come estendere il Piano:
<http://www.cooperazionealute.it/Pe.../iscrivi-la-tua-famiglia>

Cooperazione Salute
società di mutuo soccorso

**Prestazione integrativa Covid 19:
attivata anche per il 2022!**



Se sei iscritto a Cooperazione Salute la prestazione integrativa Covid 19 viene attivata per te in modo automatico e gratuito.

Cooperazione Salute
società di mutuo soccorso

Prenditi cura della tua famiglia



Per il coniuge o convivente il costo è pari al costo del Piano, per i figli fino ai 26 anni è il 60% del costo del Piano.

Un Sano Consiglio

Informazioni e consigli utili sulla salute. *Fonte: sito del Ministero della Salute*
Il personaggio di questa rubrica è **Silvio**, già protagonista del video che racconta le modalità di rimborso.

Pubblicazione: 1 al mese

Obiettivo: posizionare Cooperazione Salute come soggetto competente in materia di salute e benessere

Cooperazione Salute
Pubblicato da Renée Battistello [?] · 14 ottobre 2021 ·

OGGI È LA GIORNATA MONDIALE DELLA VISTA 🧐

Lo sapevi che attraverso i nostri occhi raccogliamo oltre l'80% delle informazioni che ci giungono dall'ambiente? Ecco perché è così importante salvaguardarli.

Anche se non hai patologie oculari già diagnosticate è importante fare dei controlli periodici.

Ecco in quali momenti è importante una valutazione oculistica:

- ✓ alla nascita, per escludere malformazioni o malattie congenite;...

Altro...

Cooperazione Salute
Pubblicato da Renée Battistello [?] · 24 settembre 2021 ·

Ogni anno in Italia vengono diagnosticati 55.500 nuovi casi di tumore al seno: il più frequente nelle donne di tutte le età. 🧐

La diagnosi precoce permette di effettuare interventi meno invasivi e riduce la necessità di trattamenti chemioterapici o radioterapici.

Autopalpazione e Screening sono due strumenti importantissimi.

- ➡️ 🧐 Se hai meno di 40 anni esegui regolarmente una autopalpazione per individuare precocemente eventuali noduli: per conoscere come realizzarla correttamente, o per ogni sospetto e dubbio rivolgiti al tuo ginecologo o senologo.
- ➡️ 🧐 Se hai più di 40 anni partecipa a tutti gli screening mammografici di cui riceverai invito via posta dalla tua regione di residenza.

Cooperazione Salute
società di mutuo soccorso

Un Sano Consiglio



Fai dei controlli oculistici periodicamente, anche se non hai patologie.

Cooperazione Salute
società di mutuo soccorso

Un Sano Consiglio



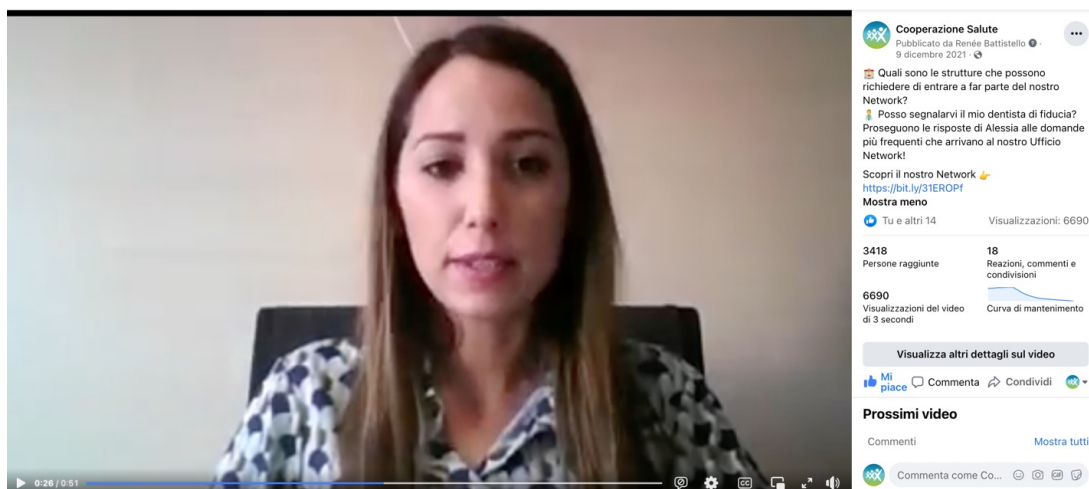
La diagnosi precoce aumenta le possibilità di guarigione dal cancro al seno

Le video interviste

Intervistiamo le diverse figure interne di Cooperazione Salute per dare risposte su diversi temi: storia e identità, rimborsi, strutture convenzionate.

Pubblicazione: almeno 1 al mese

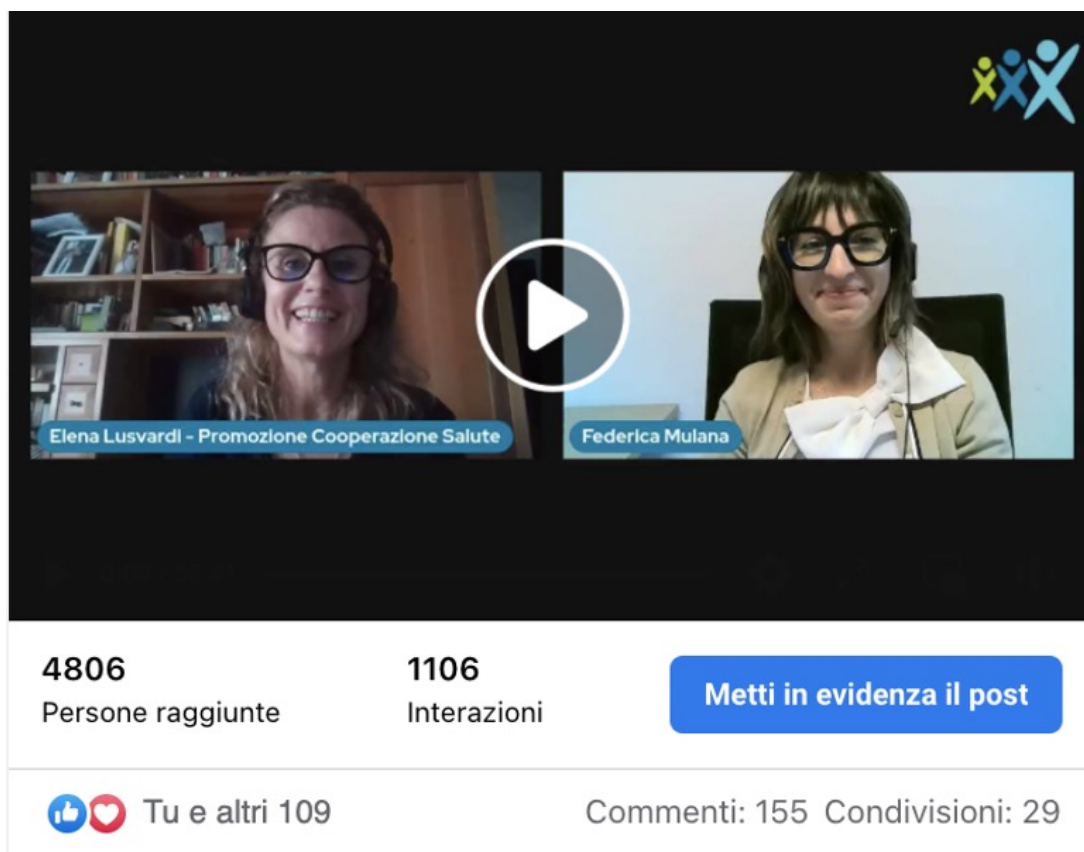
Obiettivo: mostrare i volti di chi lavora in Cooperazione Salute trasmette al pubblico trasparenza e affidabilità



Le dirette mensili

Dal 2021 abbiamo avviato le dirette Facebook per dare informazioni chiare e puntuali agli iscritti. Uno strumento che si è rivelato molto utile e apprezzato: rispondiamo in diretta a dubbi e domande, «mettendoci la faccia».

Abbiamo messo in pausa questa rubrica durante il tour di Let's Meet.



Le persone che hanno visto le dirette



Le persone che hanno interagito (like, commenti, condivisione, click)

L'identità

Alcuni brevi post con visual semplici e accattivanti per spiegare cosa distingue Cooperazione Salute dalle altre mutue.

Pubblicazione: almeno 1 al mese

Obiettivo: raccontare l'unicità di Cooperazione Salute e i suoi tratti identitari

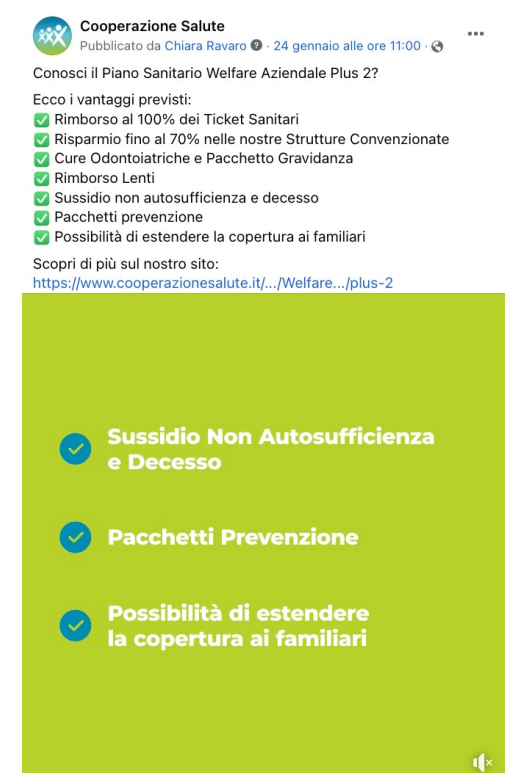


I nostri piani

Clip video che sintetizzano i vantaggi principali di piani di welfare

Pubblicazione: 1 al mese

Obiettivo: presentare in modo semplice e schematizzato l'offerta dei piani welfare di Cooperazione Salute



INSIGHTS SOCIAL

Copertura della Pagina Facebook ⓘ

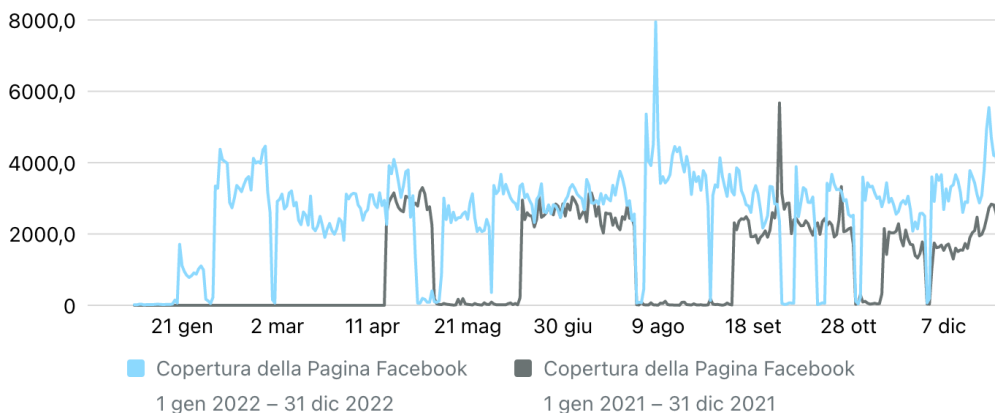
90.523 ↑ 24,7%

Copertura a pagamento ⓘ

75.022 ↑ 8,9%

Giornaliera

Cumulativa

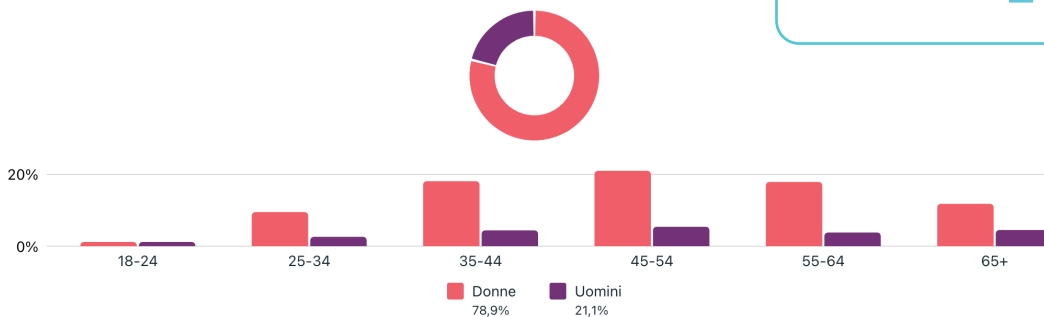


Follower della Pagina Facebook ⓘ

4439

Età e genere ⓘ

+ 1.203 ↑



ADVERTISING FACEBOOK

SPESA

OBIETTIVO

RISULTATO RAGGIUNTO
NELL' ULTIMO ANNO

(gennaio 2022 - dicembre 2022)

€ 150
al mese

Promozione di un annuncio statico
per aumentare il numero di FAN
sul nostro sito

+ 732 NUOVI FAN



€ 150
al mese

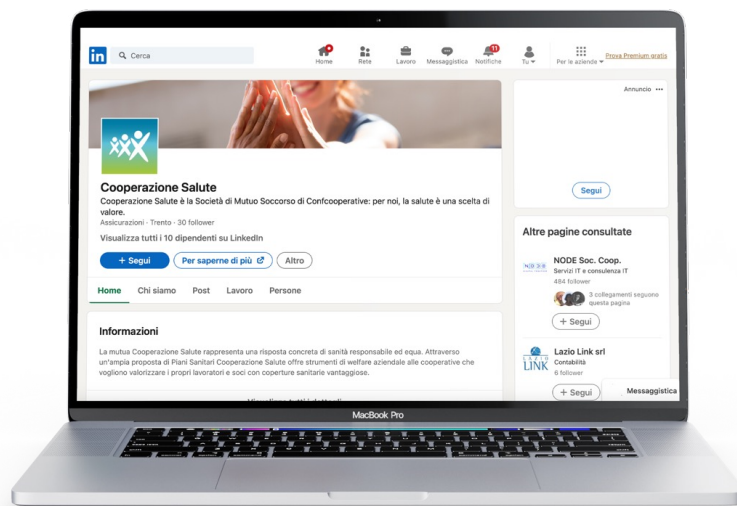
Promozione di tutti i contenuti
pubblicati sulla pagina per creare
interazioni e portare più persone sul
nostro sito

+ 75.161
INTERAZIONI

(click al sito, reazioni e commenti)

LINKEDIN

Abbiamo aperto l'account LinkedIn di Cooperazione Salute, il social più adatto per entrare in contatto con professionisti e aziende che cercano contenuti e collegamenti utili per il loro business.



LET'S MEET



Dopo due anni di pandemia, che aveva costretto tutti ad incontri da remoto, Cooperazione Salute ha deciso partecipare alla stagione assembleare di Confcooperative con “Let’s meet”: **un tour di 4 mesi (da aprile a luglio) in tutto il territorio nazionale** per partecipare alle assemblee di tutte le federazioni provinciali, regionali e nazionali, incontrare di persona le cooperatrici e i cooperatori, dialogando con loro sui temi della salute, della prevenzione e dell’assistenza sanitaria integrativa.

LET’S MEET si compone di un **infopoint brandizzato**, con il materiale informativo relativo ai piani sanitari disponibili e gadget di Cooperazione Salute, a cui sono stati affiancati due corner per il coinvolgimento attivo dei partecipanti:

- **LA PAROLA AI COOPERATORI:** un set allestito nelle assemblee territoriali dedicato alle interviste dei cooperatori sul tema salute, mutualità, vissuto in pandemia, al fine di raccogliere materiale per poter montare un video clip da mostrare nelle Assemblee nazionali e diverse video clip per i social.
- **PARLA COME MANGI:** un angolo dedicato all'alimentazione, stili di vita e salute che raccoglie informazioni dai cooperatori, dando la possibilità ad essi stessi di ricevere in seguito un “riscontro di salubrità” da parte di uno specialista dietologo tramite l'app di Confcooperative. L'iniziativa consentirà di acquisire elementi di conoscenza sulle abitudini alimentari dei cooperatori e dare avvio ad un “progetto salute” coerente con le previsioni dell’Agenda 2030 delle Nazioni Unite sulla Sostenibilità.

Cooperazione Salute ha partecipato a **66 assemblee in tutto il territorio nazionale** con interventi istituzionali a tema, il corner brandizzato e set interviste. Abbiamo **raccolto oltre 70 interviste ai cooperatori** da cui abbiamo selezionato materiale per montare le clip video “La parola ai cooperatori” che hanno raccontato sui social i tanti differenti punti di vista rispetto ai temi della salute e della mutualità.

Let’s meet è stato anche lo strumento per veicolare in tutta Italia “Parla come mangi”: un questionario online che veniva proposto ai partecipanti delle assemblee per esplorare e analizzare le loro abitudini alimentari e stili di vita, temi di importanza strategica nello sviluppo progettuale di Cooperazione Salute. Gli esiti dei questionari, con oltre **280 risposte**, sono divenuti materiale per il progetto Sostenibilità.



5.4 L'attività gestionale: i rimborsi e i bisogni degli iscritti

Dal 2014 ad oggi sono state assistite 316.345 persone che a diverso titolo provengono da 3.505 cooperative e aziende che hanno deciso di aderire al Progetto Mutualistico Nazionale. Tali assistiti sono stati seguiti direttamente dalla mutua nazionale e dalle 4 mutue territoriali: CAMPA in Emilia Romagna, Cooperazione Salute Trentino in Trentino, Mutual Help in Alto Adige, Programma Obiettivo Salute in Puglia. Complessivamente Cooperazione Salute ha gestito in questi anni oltre 148 piani sanitari che derivano dalla gestione diretta e dai rapporti di mutualità mediata. Per quanto riguarda il 2022, sono state destinati complessivamente **euro 5.817.068** a copertura dell'attività rimborsuale e delle prestazioni attivate in favore degli assistiti:

TIPOLOGIA DI RIMBORSI IN PERCENTUALE	2021	2022
DIAGNOSTICA	20%	19%
VISITE SPECIALISTICHE	20%	23%
TICKET	13%	17%
INTERVENTI CHIRURGICI	3%	4%
NON AUTO SUFFICIENZA	19%	14%
MATERNITA' E GRAVIDANZA	2%	2%
ODONTOIATRIA	15%	15%
COVID-19	3%	1%
ALTRE PRESTAZIONI	6%	5%

A fronte di una contribuzione media di 64 €, è stato erogato un rimborso medio di 177 € con un rimborso massimo di 27.099 €.

Anche nel 2022 è stata confermata l'iscrizione all'Anagrafe dei Fondi Sanitari del Ministero della Salute.



Ministero della Salute

**DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA
UFFICIO II
Piano sanitario nazionale e Piani di settore**

Anno di iscrizione all'Anagrafe Fondi: 2022

**ATTESTAZIONE DI ISCRIZIONE/RINNOVO ALL'ANAGRAFE
DEI FONDI SANITARI***

Si attesta che il Fondo Sanitario 01591330228 - COOPERAZIONE SALUTE SOCIETÀ DI MUTUO SOCCORSO, compilatore Sig./Sig.ra BRUGNARA MILO, si è iscritto (ovvero ha rinnovato la propria iscrizione) all'Anagrafe dei Fondi Sanitari di cui al Decreto del Ministero della Salute del 31 marzo 2008 e del 27 ottobre 2009.

Numero di protocollo: 0020279-12/10/2022-DGPROGS-DGPROGS-UFF02-P

Data: 12/10/2022

5.5 Prestazioni territoriali

Il Fondo Prestazioni Territoriali ha l'obiettivo di ridistribuire risorse in prestazioni sanitarie nelle regioni in cui Cooperazione Salute è presente, valorizzando, così, la relazione con il territorio stesso, le cooperative, gli iscritti ed eventualmente supportando categorie fragili, in carico a cooperative aderenti al sistema. Inoltre le prestazioni sono erogate da strutture sanitarie appartenenti al Network sanitario di Cooperazione Salute, valorizzando la qualità dei loro servizi e promuovendone l'accesso.

- Nel **2022** il **fondo** è stato di **€ 607.220,17**
- Nel 2022 il **15%** del **fondo** è stato **destinato a mantenere attiva la Copertura integrativa Covid-19**, pertanto il fondo prestazioni aggiuntive disponibile per i territori è stato di € 516.137,14
- **Hanno presentato il piano Prestazioni aggiuntive 11 regioni** in base al regolamento definito: Lombardia, Toscana, Marche, Liguria, Piemonte, FVG, Veneto, Lazio, Sardegna, Sicilia Abruzzo
- **Tipologia di Progetti Presentati:** Leva Promozionale, Supporto Categorie Fragili, Consolidamento Iscritti
- **Tipologia di Prestazioni:** Prevenzione, Fisioterapia, Supporto Psicologico
- **Numero Prestazioni Sanitarie Erogate: 1211**
- **Coinvolte 50 cooperative**

5.6 Customer Satisfaction

Nel corso del 2022 è stata realizzata la consueta customer care differenziata rivolta agli assistiti della mutua, alle imprese cooperative ed enti che hanno aderito al progetto mutualistico nazionale e alle strutture sanitarie aderenti al nostro network.

La customer differenziata per target è composta circa 30 quesiti con l'obiettivo di verificare il livello di soddisfazione dei servizi resi, la qualità dell'assistenza, gli strumenti di comunicazione e la relazione.

CUSTOMER RIVOLTA AGLI ASSISTITI

Per assistito s'intende un socio che nel 2022 ha presentato almeno una richiesta di rimborso.

Si riportano di seguito i risultati di sintesi del 2022:

PARTECIPAZIONE DEGLI ASSISTITI

MEDIA VOTO: 8

VOTO POSITIVO: 95%

VOTO NEGATIVO: 5%

QUESTIONARI	2021	2022	2023
Inviati	8.570	8.675	14.076
Risposte	3.080	1.252	1.758
Incidenza	36%	14%	12,5%

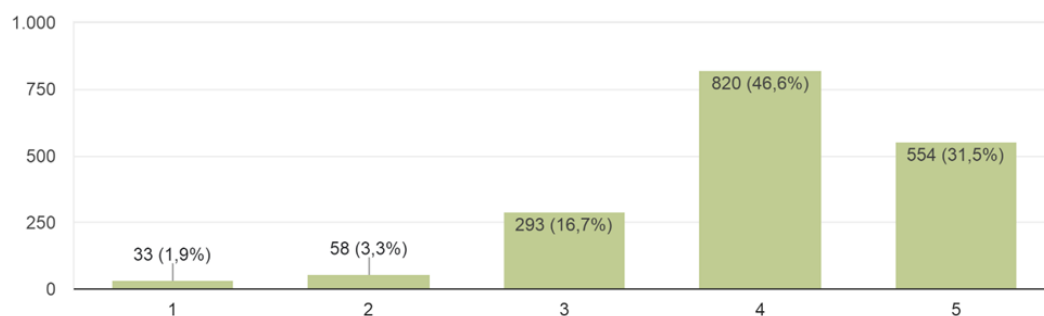
GRADO DI SODDISFAZIONE

Suggerimenti:

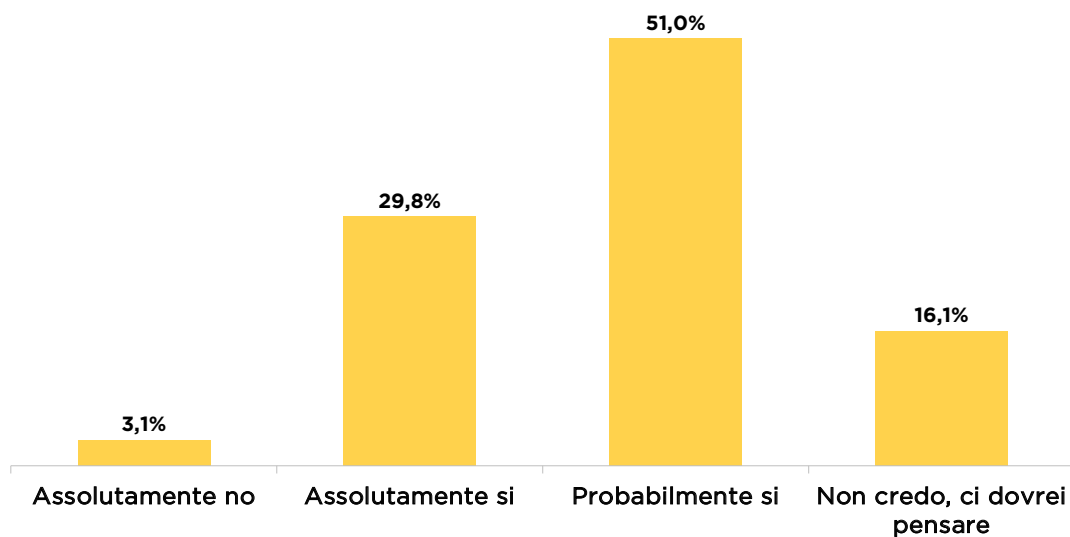
- Risposte più chiare
- Procedure più semplici
- Migliorare il sistema di ricerca delle Strutture Convenzionate in Area Riservata

Per concludere, in una scala da 1 a 5, che voto darebbe a Cooperazione Salute?

1.758 risposte



CONSIGLIEREBBE AD ALTRE PERSONE DI SUA CONOSCENZA L'ISCRIZIONE A COOPERAZIONE SALUTE?



CUSTOMER RIVOLTA ALLE AZIENDE

Le cooperative iscrivono i propri lavoratori e/o soci e valutano Cooperazione Salute nella fase di promozione, assistenza e comunicazione. Si riportano di seguito i risultati si sintesi del 2022:

PARTECIPAZIONE DELLE AZIENDE

MEDIA VOTO: 8

VOTO POSITIVO: 96%

VOTO NEGATIVO: 4%

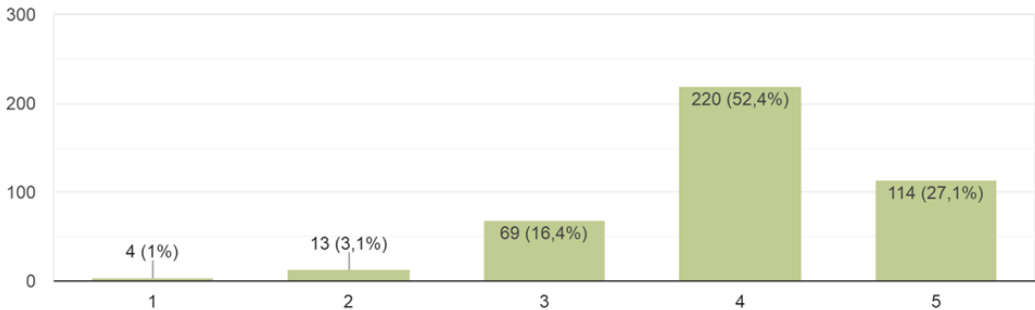
QUESTIONARI	2021	202	2023
Inviati	1.813	2.203	2.401
Risposte	408	406	420
Incidenza	22%	18%	17,5%

GRADO DI SODDISFAZIONE

Suggerimenti:

- Risposte più chiare
- Possibilità di concordare tempistiche di pagamento differenti
- Estensione della copertura al nucleo gestita direttamente dal dipendente
- Organizzare incontri formativi nelle aziende

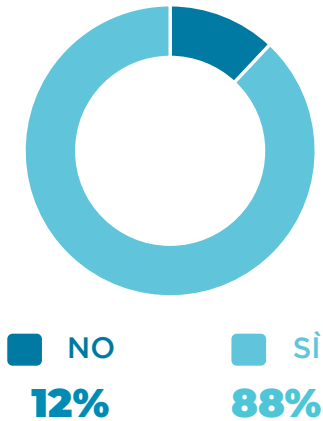
Per concludere, in una scala da 1 a 5, quale voto darebbe all'operato di Cooperazione Salute?
420 risposte



CONSIGLIEREBBE AD ALTRE PERSONE DI SUA CONOSCENZA L'ISCRIZIONE A COOPERAZIONE SALUTE?

Suggerimenti:

- Risposte più chiare
- Possibilità di concordare tempistiche di pagamento differenti
- Estensione della copertura al nucleo gestita direttamente dal dipendente
- Organizzare incontri formativi nelle aziende



CUSTOMER RIVOLTA STRUTTURE SANITARIE DEL NETWORK

Questa customer è stata introdotta nel 2022 e si rivolge alle strutture convenzionate o contattate da Cooperazione Salute per il convenzionamento. Riteniamo importante curare la relazione con il nostro network sanitario per la costruzione di una relazione duratura e positiva per i nostri iscritti.

Si riportano di seguito i risultati di sintesi del 2022:

PARTECIPAZIONE DELLE STRUTTURE CONVENZIONATE SOCIO SANITARIE - ODONTOIATRICHE

MEDIA VOTO: 7,35

VOTO POSITIVO: 88,5%

VOTO NEGATIVO: 11,5%

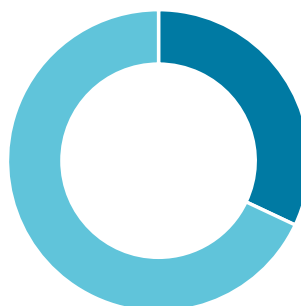
QUESTIONARI

Inviati	1.647
Compilati	139
Incidenza	8,5%

I DUBBI CHE LE STRUTTURE SANITARIE ED ODONTOIATRICHE AVEVANO PRIMA DEL CONVENZIONAMENTO A COOPERAZIONE SALUTE SONO STATI RISOLTI?

NO
32%

SÌ
68%



SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

06

CAPITOLO 06

	2021	2022
TOTALE RICAVI	€ 9.725.030	€ 10.590.871
TOTALE COSTI	€ 8.265.033	€ 9.017.877
MARGINE MUTUALISTICO A PATRIMONIO NETTO	€ 1.459.997	€ 1.572.994
PATRIMONIO NETTO	€ 18.655.494	€ 20.228.488

I NOSTRI CONTATTI

Per gli iscritti:

Molte delle informazioni che cerchi sono facilmente reperibili sul nostro sito www.cooperazionesalute.it. Se ti è rimasto qualche dubbio prenota l'assistenza telefonica chiamando lo **0461 1788990**. Sarai richiamato, in orario d'ufficio, entro un giorno lavorativo.

Per le Cooperative: Scrivi a:

- promozione@cooperazionesalute.it per informazioni relative all'offerta dei piani sanitari di Cooperazione Salute;
- amministrazione@cooperazionesalute.it per informazioni relative a modalità d'iscrizione, versamento dei contributi, estensione della copertura al nucleo familiare. Oppure chiama l'Ufficio Amministrazione al numero **0461 1788996** selezionando l'opzione 1.

Per le strutture sanitarie o socio assistenziali interessate a convenzionarsi:

Chiama allo **0461 1788996** e seleziona l'opzione 2, oppure scrivi a network@cooperazionesalute.it

cont

ntti



