



Cooperazione Salute
società di mutuo soccorso

La salute, una scelta di valore

2023 Bilancio Sociale
Cooperazione Salute





Cooperazione Salute
società di mutuo soccorso

Indice

INTRODUZIONE

7

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. Società di sistema

3.4.5. Reti promozionali

3.4.6. Il sistema Confcooperative

PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE:

40

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. Formazione e Coordinamento

4.3. 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 individuale
- 5.2.2 La Mutualità Mediata
- 5.2.3 Il Network di sistema

5.3. Comunicazione integrata

- 5.3.1. Supporto ai
partner commerciali
- 5.3.2. Una presenza del brand
più diffusa e trasversale
- 5.3.3. Supporto agli uffici
di assistenza e rimborsi

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

5.6. Customer Satisfaction

SITUAZIONE ECONOMICO E FINANZIARIA 74

CAPITOLO 06.

CONTATTI 76

**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

La domanda di assistenza e i bisogni di tutela delle persone stanno cambiando: la difficoltà crescente del sistema pubblico nel convogliare risorse adeguate nella sanità e proporre modelli di intervento sufficientemente flessibili sta causando un sostenuto peggioramento della qualità dei servizi sanitari. La costruzione di una sanità che sia sostenibile sul piano socioeconomico e capace di raccogliere consenso sociale è dunque una necessità e Confcooperative ha impegnato le sue migliori energie per mettere a punto per i propri associati un'offerta sostenibile sul piano economico e sociale: valore aggiunto per le cooperative e un incremento di benessere per soci e dipendenti. Il progetto di Mutua nazionale "Cooperazione Salute" messo a punto da Confcooperative mira a creare un sistema coordinato e unitario di mutue che alimenta il welfare sussidiario e non in competizione col pubblico, in grado di intercettare i reali bisogni delle famiglie e offrire delle soluzioni concrete e a portata di mano.

In sintesi, la mutua nazionale Cooperazione Salute nasce da un intenso lavoro di progettazione partecipata promosso da Confcooperative e che ha coinvolto tutto il sistema nel suo complesso (Federazioni nazionali, Unioni Regionali e Provinciali, Mutue Territoriali, Società di sistema), con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo di un Sistema Mutualistico Integrato finalizzato a:

- Creare un Pilastro Mutualistico Cooperativo nell'ambito della Sanità integrativa obbligatoria e del Welfare volontario e di Conciliazione;
- Rafforzare l'appartenenza e l'identità cooperativa;
- Dare sviluppo e valorizzazione alle Mutue Territoriali;

- Promuovere una offerta cooperativa. Il progetto è stato incardinato su 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;

I risultati ottenuti hanno confermato il "mondo della cooperazione" come uno dei protagonisti nella costruzione del Welfare del nostro paese. E questo grazie ad una progettualità che, partendo dalle strutturali carenze dell'attuale sistema di servizi sanitari e sociosanitari alla persona, dai mutati bisogni in termini di cura ed assistenza e da una cattiva organizzazione delle risorse economiche, ha indicato una alternativa responsabile, accessibile e sostenibile nel tempo. Soprattutto, un'alternativa mutualistica.

Nel corso del 2023 è proseguito l'intenso lavoro di sviluppo del Progetto mutualistico nazionale promosso da Confcooperative e che ha coinvolto tutto il sistema nel suo complesso: Federazioni nazionali, Unioni Regionali e Territoriali, Mutue territoriali, Società di sistema. Il 2023 si è chiuso con 3.760 cooperative, enti e aziende che hanno aderito al progetto mutualistico nazionale. Oltre 351.000 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: Mutual Help in Alto Adige, Mutua CST in Trentino, CAMPA in Emilia Romagna, Programma Obiettivo Salute in Puglia. Inoltre, sono stati attivati 5 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. Tali risultati 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 28 collaboratori presso la sede di Trento e gli uffici di Roma e Milano e un sistema promozionale composto da 4 reti di promozione che coprono l'intero territorio nazionale.

Una struttura organizzativa che nel corso del 2023 ha confermato la Certificazione ISO 9001 DNV-GL, la certificazione Family Audit, aggiornato il modello 231/2001 e sono stati attivati i percorsi di Certificazione ISO 27001 e di Certificazione di Genere a garanzia dei nostri principali stakeholder ovvero le cooperative e gli 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, le cooperative, enti, aziende e gli assistiti hanno espresso un voto medio di soddisfazione pari al 8/10 in riferimento ai servizi resi da Cooperazione Salute.

Nel 2023 è proseguito anche il lavoro di sviluppo del network proprietario in ambito socio-sanitario e odontoiatrico con 3.760 strutture convenzionate diffuse su tutto il territorio nazionale.

Dal 2014 ad oggi, Cooperazione Salute si è dunque progressivamente consolida-

ta, 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 promuova 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 in partnership con Assimoco e Ciba Broker, le società di sistema ICN e Node e le mutue territoriali. Sfide nuove che rimettono al centro i temi della salute, del benessere, del welfare che hanno a che fare con lo sviluppo delle persone, della società, dei territori... e l'attenzione e cura di persone, società e territori sta a cuore alla cooperazione. Perché la Salute è una scelta di valore.

www.cooperazionealute.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, previste 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 dato 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 sociale, 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, 10 – 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 Concooperative 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 (17.000), persone occupate (529.000) e fatturato realizzato (81 miliardi di euro di fatturato). I soci rappresentati sono oltre 3,1 milioni. È associata all'Alleanza Cooperativa Internazionale, a Cooperatives Europe e ai diversi organismi settoriali e di rappresentanza verso la Commissione Europea.

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

22 unioni regionali

37 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 riunisce circa 450 società, attive in tutti i settori produttivi, e una base sociale costituita da circa 280.000 persone.

La Cooperazione Trentina rappresenta imprese cooperative presenti in 5 diversi settori economici: credito, agricolo, consumo, produzione lavoro e servizi, sociali e abitazione.

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, corrispondendo alla vocazione di progetto mutualistico nazionale. Questa visione 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 26 operatori qualificati ubicati a Trento, Roma e Milano presso gli uffici di Cooperazione Salute.

- **Fornitori principali:**

sono 15 società con le quali collabora in modalità continuativa e significativa: 4 per la progettazione delle coperture sanitarie, 6 per l'ambito informatico, 1 per la comunicazione, 2 per le certificazioni, 1 in ambito qualità e 1 in ambito gestione finanziaria.

FORNITORI PRINCIPALI:

Progettazione e revisione coperture sanitarie:

- Ital Brokers (Genova)
- Studio attuariale ACRA (Roma)
- Ciba Broker (Bologna)
- Assimoco (Milano)

Ambito informatico:

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

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

Comunicazione

- Sinfonia (Padova)

Certificazione:

- DNV - GL
- Family Audit

Qualità:

- Itineris (Trento)

Gestione finanziaria:

- Prometeia (Bologna)

- **Rete promozionale:**

20 referenti regionali e circa 55 promotori mutualistici

- **Partecipazione associative**

Cooperazione Salute in questi anni ha attivato le seguenti partecipazioni associative:



2.6 Contesto di riferimento

L'Italia del 2023 registra un numero di over 65, e dunque di potenziali pensionati, doppio rispetto a quello dei minori di 15 anni: 14,1 milioni contro 7,3 milioni. Del resto, l'Italia è contemporaneamente uno dei Paesi con la più bassa fertilità al mondo (1,2 figli per donna) e con le migliori speranze di vita: 80,5 anni per gli uomini e 84,8 anni per le donne.

Il rapporto tra lavoratori e pensionati è oramai di 1,7 a 1. Il dato è in costante peggioramento a causa della decrescente natalità, della ridotta percentuale di occupati (62%), di una programmazione dell'immigrazione regolare a lungo insufficiente e dell'aumento progressivo, anche se in rallentamento, della speranza di vita media.

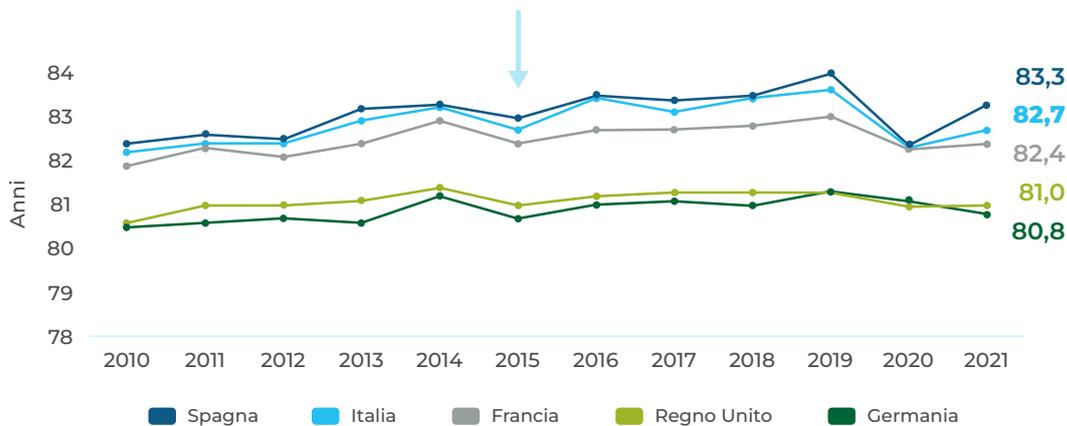
Lo scenario demografico e macroeconomico ha un impatto diretto sul SSN. Secondo le previsioni a legislazione invariata*, rispetto al 2022 (ultimo esercizio consuntivato), entro il 2026 la spesa sanitaria crescerà di 8 miliardi. Si tratta di un aumento percentuale del 6% in quattro esercizi, largamente al di sotto del trend economico e inflattivo previsto, che conduce quindi a una riduzione della sua incidenza nominale e reale sul PIL: dal 6,7% al 6,1%.

Con tali risorse l'SSN deve prendere in carico la popolazione tra le più anziane del mondo secondo i dati ISTAT: il 24% degli italiani sono over 65; il 40% della popolazione dichiara almeno una patologia cronica, il 21% una poli-patologia; si stimano 3,9 milioni di persone non autosufficienti. In questo scenario, vengono perpetuate dichiarazioni di intenti universalistiche, con tensioni verso panieri di prestazioni coperte teoricamente sempre più generosi. Un'opzione però non realistica a fronte della contrazione delle risorse, dell'aumento dei costi di produzione e dell'incremento dei bisogni.

Fonte: *CERGAS Bocconi- Rapporto Oasi 2023*

ASPETTATIVA DI VITA

Aspettativa di vita alla nascita (2021)

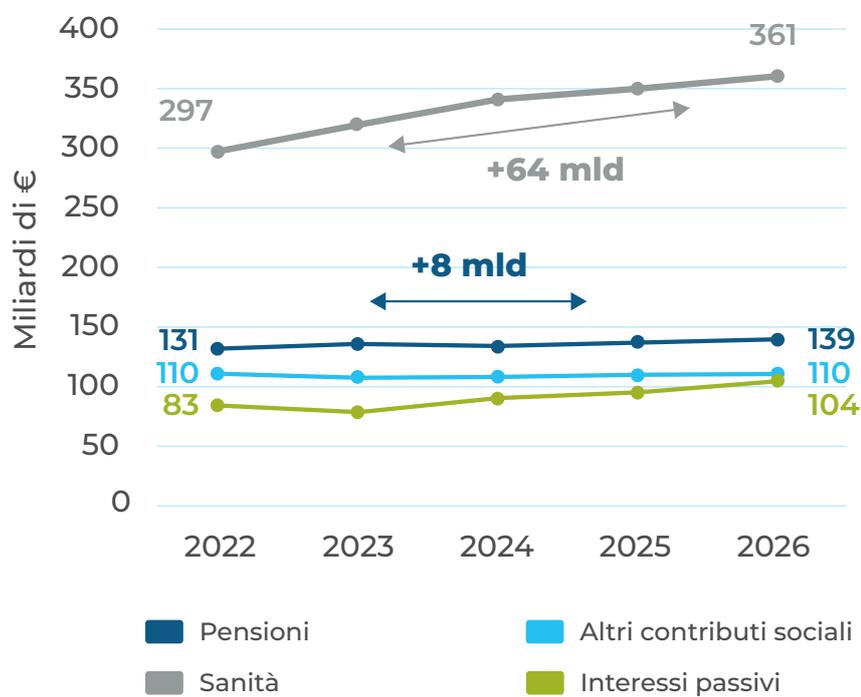


*Fonte: elaborazioni su dati ISTAT 2023 e Rapporto BES 2022

Torna a salire l'aspettativa di vita alla nascita nel nostro Paese, che passa dagli 82,3 anni del 2020 agli 82,7 del 2021.

L'Italia continua a vantare una delle aspettative di vita alla nascita più elevate a livello internazionale, in calo rispetto al periodo pre-Covid

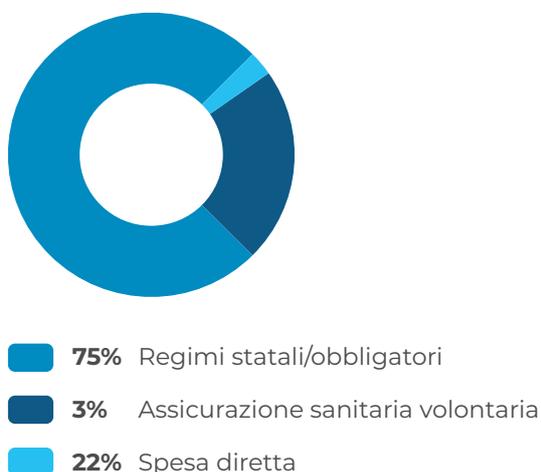
SPESA PUBBLICA DELLO STATO, COMPONENTI PRINCIPALI, IN MILIARDI DI €; 2022 E PREVISIONI 2023-2026 (a legislazione vigente)



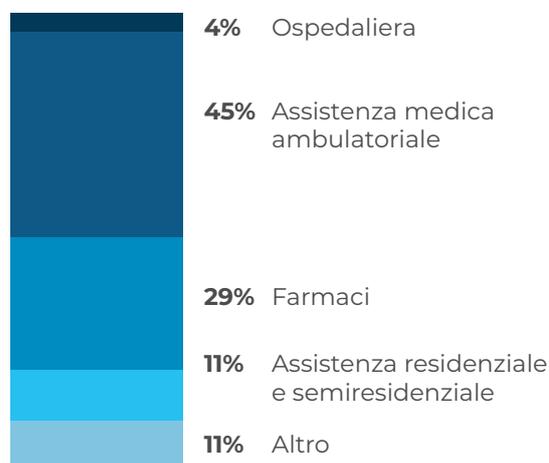
*Fonte: Cergas Bocconi- Rapporto Oasi 2023

RIPARTIZIONE SPESA SANITARIA

Quota complessiva della spesa sanitaria



Ripartizione della spesa diretta per destinazione



*Fonte: State of Health in the EU Profilo della sanità 2023

La sanità italiana si avvia ad essere un sistema che si poggia su più "pilastri" di forme di presenza "pubblica" e "privata" a sua volta "privata accreditata" e "privata-privata". Questo scenario è frutto delle scelte dei Governi che si sono succeduti in tendenziale "continuità" di politiche sanitarie.

Lo sviluppo della sanità "integrativa" ha trovato spazio nelle difficoltà di gestione dei SSR a loro volta condizionati dai diversi contesti economici, sociali, demografici ... e politici. La rottura di ogni forma di coordinamento nazionale della "programmazione sanitaria" ha favorito una difformità di modelli di SSR spesso divergenti e non equi, non universalistici e di garanzia delle esigibilità dei LEA.

Fonte: Quotidiano Sanità, gennaio 2023

Il 75,9% delle famiglie italiane sostiene spese per consumi sanitari: la quota è aumentata dell'1,7% nell'ultimo anno. Tra le famiglie più abbienti, quelle che ricorrono a spese sanitarie private, superano l'80%; tra quelle meno abbienti non si raggiunge il 60%. In particolare, spendono per la salute le coppie anziane over 75 e le famiglie con tre o più figli.

Il 72,7% delle famiglie ha speso per acquistare farmaci, il 37,1% per prestazioni specialistiche e/o ricoveri, il 26,2% per prestazioni diagnostiche, il 23,7% per protesi e ausili, il 21,2% per cure odontoiatriche e il 13,4% per attrezzature sanitarie.

Fonte: Crea Sanità - 19° Rapporto Sanità

SPESA DIRETTA DELLE FAMIGLIE E REGIMI VOLONTARI

SPESA DIRETTA DELLE FAMIGLIE E REGIMI VOLONTARI											
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Miliardi di euro	34,4	34,3	35,5	37,5	37,9	39,6	40,2	40,8	38,5	41,2	41,5
- di cui Out of Pocket	31,5	31,5	32,5	34,4	34,5	35,9	36,2	36,5	34,3	36,7	36,8
- di cui Intermediata	2,9	2,8	2,9	3,1	3,4	3,7	4,0	4,4	4,2	4,4	4,7
In % del totale	24,1%	24,2%	24,6%	25,6%	25,6%	26,3%	26,1%	26,3%	24,1%	24,5%	24,1%
In % del PIL	2,1%	2,1%	2,2%	2,3%	2,2%	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	2,2%

*Fonte: Cergas Bocconi - Rapporto OASI 2023

GLI ORGANI DI GOVERNO

03

CAPITOLO 03

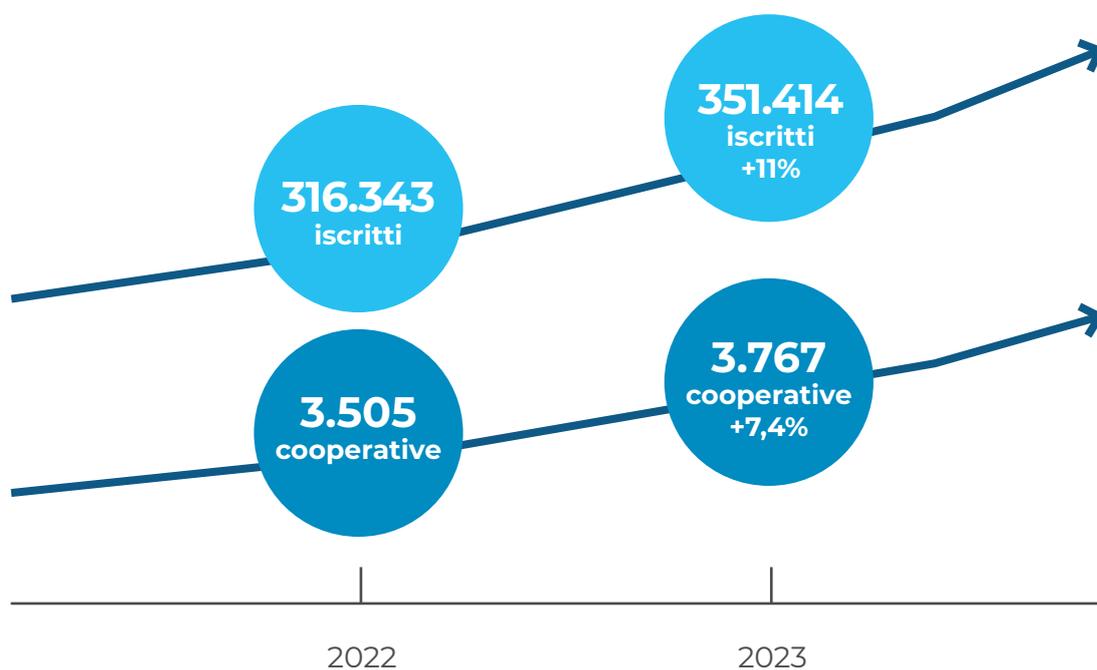
La Governance di Cooperazione Salute esprime i principi di democrazia e rappresentanza territoriale e di settore di Confcooperative. Il progetto mutualistico nazionale di Confcooperative e conseguentemente l'organizzazione che lo rappresenta nella sanità integrativa, intende nei propri organi di governo,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

3.1. Base sociale

Gli iscritti a Cooperazione Salute al 31/12/2023 sono 351.414 appartenenti a 3.767 cooperative.

Rispetto all'anno precedente vi è stata una implementazione del 11% per gli assistiti e del 7,4% 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, Mutua CST, Sanifonds e Cassa Mutua Toscana. Con Mutua Campa si è instaurato un rapporto di mutualità mediata affidata mentre con Mutua CST, Mutual Help, Sanifonds, Cassa Mutua Toscana si è acquisito un rapporto di mutualità mediata per la gestione dei rimborsi agli iscritti.



TIPOLOGIA ADESIONI	2022	2023
GESTIONE DIRETTA	163.223	173.475
AUMENTO PERCENTUALE	5,4%	6%
MUTUALITA' MEDIATA	153.122	177.939
AUMENTO PERCENTUALE	7,8%	16%

Composizione dei nostri iscritti

La composizione dei nostri iscritti è per il 68% da donne e il 32% da uomini. Questa forte rappresentanza femminile nella nostra base sociale ci investe di responsabilità rispetto a politiche volte a sostenere la parità di genere e alla medicina di genere per una società più equa e per orientare i rimborsi dei nostri piani a prestazioni sanitarie con un impatto più efficace rispetto alla prevenzione, alla diagnostica e alle cure sanitarie.



32%
uomini



68%
donne

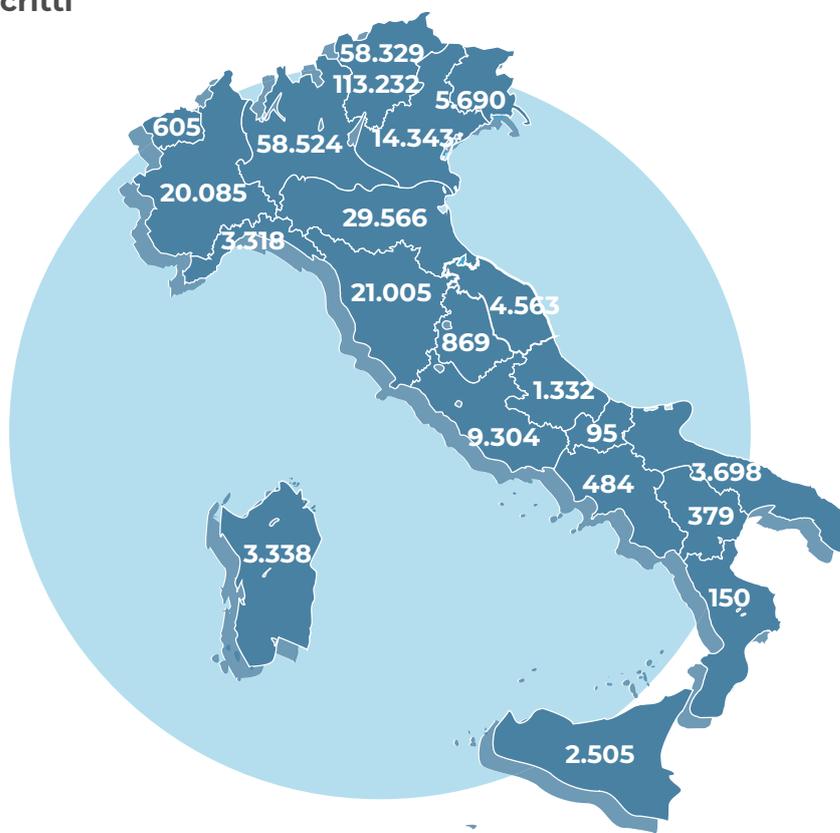
Età dei nostri iscritti

L'età maggiormente rappresentata è quella tra i 50 e 60 anni.

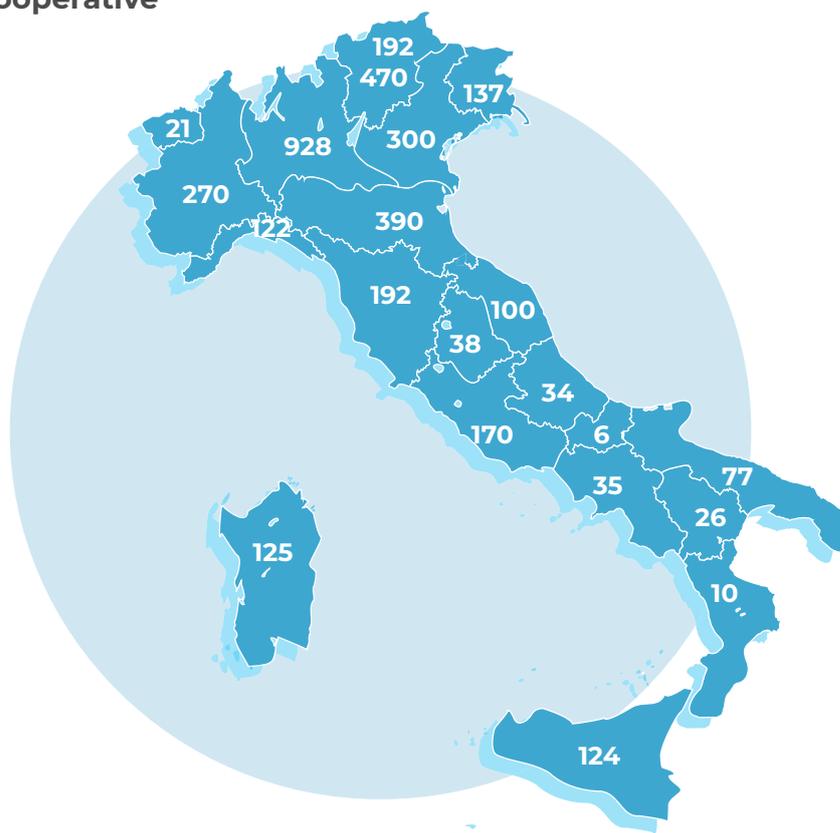
< 20	5.953	1,7%
21 - 30	42.276	12,0%
31 - 40	77.278	22,0%
41 - 50	92.603	26,4%
51 - 60	96.062	27,3%
61 - 70	35.114	10,0%
> 71	2.127	0,6%
TOTALE	351.414	100%

La distribuzione geografica degli iscritti si concentra maggiormente nel centro nord ed è più carente al sud, dovuto anche alla composizione delle cooperative, di norma di minori dimensioni nel sud d'Italia.

Numero di iscritti per regione

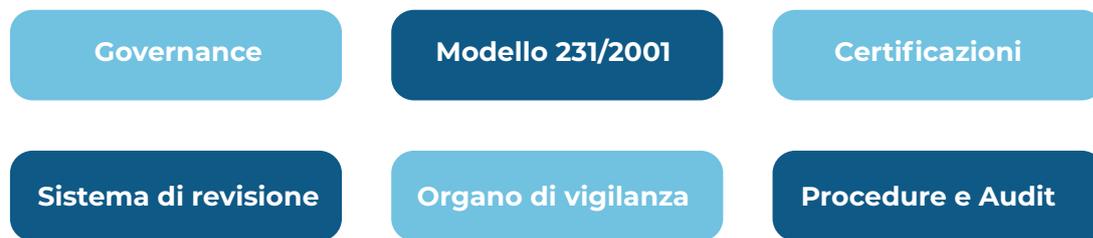


Numero di cooperative per regione



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 il 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

<p>Mauro Abate Consigliere Confcooperative Sanità Confcooperative Puglia</p>	<p>Roberto Baldo Consigliere Confcooperative Federsolidarietà Confcooperative Veneto</p>	<p>Mirco Coriaci Consigliere Direttore Confcooperative Romagna</p>
<p>Andrea Della Rovere Consigliere Confcooperative Federsolidarietà Confcooperative Fvg</p>	<p>Sergio Gatti Consigliere Federcasse</p>	<p>Alberto Grilli Consigliere Confcooperative Federsolidarietà Confcooperative Toscana</p>
<p>Marco Marcocci Consigliere Confcooperative Sanità Confcooperative Lazio</p>	<p>Giuseppe Maria Milanese Consigliere Confcooperative Sanità</p>	<p>Clara Mazzucchi Consigliere Confcooperative Consumo E Utenza Federazione Trentina Della Cooperazione</p>
<p>Adriano Orsi Consigliere Federcasse Federazione Trentina Della Cooperazione</p>	<p>Mario Sacco Consigliere Confcooperative Sanità Confcooperative Piemonte</p>	<p>Christian Tanner Mutua Help</p>

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:

<p>Roberto Baldo Consigliere Confcooperative Federsolidarietà Confcooperative Veneto</p>	<p>Mirco Coriaci Consigliere Segretario Generale Confcooperative Romagna</p>	<p>Marco Marcocci Consigliere Presidente Confcooperative Lazio</p>
<p>Giuseppe Maria Milanese Consigliere Confcooperative Sanità</p>	<p>Michele Odorizzi Presidente</p>	<p>Valeria Negrini Vice Presidente Vicario Confcooperative Federsolidarietà Confcooperative Lombardia</p>
	<p>Massimo Stronati Vice Presidente Confcooperative Lavoro e Servizi Confcooperative Marche</p>	

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:

Daniela Defrancesco
Sindaco Effettivo

Patrizia Gentil
Sindaco Supplente

Gianluca Galletti
Presidente

Romina Paissan
Sindaco Effettivo

Silvia Rossi
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 ha un sistema di revisione che 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 2023 è stato aggiornato il 19/06/2023.

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 03/05/2023 ha svolto le seguenti attività:

- **Audit Interni:** nel corso del 2023 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 2023 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 19 giugno 2023 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	0
--	---

Numero di Opportunità Migliorative identificate durante questo Audit	0
--	---

Numero di non conformità non ancora chiuse per precedenti Audit	0
---	---

CONCLUSIONI:

- L'audit è stato svolto senza l'utilizzo di tecniche di 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.
- Principali modifiche dall'ultimo audit che riguardano il sistema di gestione: Aggiornamento MQ e diverse procedure collegate per revisione dei servizi interni.
- **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 Lead Auditor raccomanderà l'organizzazione per la ricertificazione.
- 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 sul Programma 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 e prodotti e livello di complessità dell'organizzazione: la conclusione è che non è necessario modificare il tempo Audit.

3.3.2 Certificazione Family Audit

In data 17.05.2023 il valutatore, incaricato dalla Provincia di Trento, ha rilasciato il certificato Family Audit Executive a Cooperazione Salute.

L'esito della valutazione ha stabilito che Cooperazione Salute SMS ets ha gestito la quarta annualità relativa al 2023 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 98% che evidenzia lo sforzo profuso da Cooperazione Salute per avviare e gestire le azioni del Piano Aziendale con il risultato che dei 14 interventi previsti, tredici sono stati realizzati e il restante è stato avviato correttamente e si prevede solamente una formalizzazione finale.

Il modello di rilevazione dei dati al 31 dicembre 2023 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 quadriennio 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



Iscritti



Le Cooperative



Mutue, fondi
e casse



Società sistema



Reti promozionali



Sistema
Confcooperative

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 dello stesso e del nostro network di realtà sanitarie convenzionate. Gli iscritti a Cooperazione Salute sono 351.414 e ubicati su tutto il territorio italiano. Il coinvolgimento degli iscritti avviene sia a livello centrale nazionale che locale. La struttura centrale di Cooperazione Salute invia periodicamente agli iscritti newsletter, che nell'anno 2023 sono state 25, per informarli delle novità a loro dedicate.

Ogni settimana vengono realizzati due post che rispondono alle rubriche del piano editoriale. Attualmente la pagina è seguita da 5.204 persone e i post hanno una copertura di 16.969 visualizzazioni. La chatbot di Cooperazione Salute è stata utilizzata da 10.602 persone. La comunicazione con i singoli sulle questioni private avviene preferibilmente con Area Riservata Iscritti al fine di non disperdere le informazioni necessarie per un corretto e agevole utilizzo della 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 e iscrivono i lavoratori, i soci, gli utenti ai nostri fondi ad adesione collettivi. 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 2023 sono 3.767, il 7% in più rispetto all'anno scorso. In diverse regioni Cooperazione Salute può vantare un referente mutualistico in ogni provincia nonché un promotore mutualistico che si occupa della promozione del progetto e del presidio.

3.4.3 Mutue, Fondi e Casse

Nel corso del 2023 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:

- **Mutua CST:** gestione amministrativa e rimborsuale dell'attività mutualistica
- **Sanifondi:** 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

Toscana:

- **Cassa Mutua Toscana:** valorizzazione del network socio sanitario e odontoiatrico

Puglia:

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

3.4.4. Società di sistema

Cooperazione Salute orienta il proprio operato nel valorizzare la collaborazione con le società del sistema Confcooperative al fine di realizzare progettualità che rispondano al meglio alle esigenze degli iscritti del sistema Confcooperative e alla crescita dello stesso.

Le attuali società di sistema sono:

- **ASSIMOCO**
- **CIBA BROKERS**
- **NODE**
- **ICN**



3.4.5. Reti promozionali

I GRP sono gruppi regionali di promozione e presidio territoriale incardinati nelle Unioni regionali e provinciali di Confcooperative, la cui struttura promozione nel 2023 è composta da 20 gruppi che coinvolgono 55 persone in tutto il territorio nazionale. Questa ridefinizione della rete promozionale conferma e riassegna annualmente il mandato di promuovere il progetto mutualistico nelle regioni di tutto il territorio nazionale 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 MUTUALISTICI
Abruzzo	Vittoria De Flaviis	1
Basilicata	Vincenzo Oddone	1
Calabria	Angela Scigliano	2
Campania	Maria Rosaria Soldi	3
Emilia Romagna	Ilaria Pellicane	9
Friuli Venezia Giulia	Tania Vescul	1
Lazio	Rossana Cerbone	1
Liguria	Anna Manca	3
Lombardia	Pierluca Castelnovo	9
Marche	Giancarlo Rosati	1
Molise	Carmela Colozza	1
Piemonte	Luca Facta	4
Puglia	Antonio Spera	1
Toscana	Francesco Fragola	1
Trentino	Andrea Ferrandi	1
Umbria	Andrea Simoncini	2
Valle d'Aosta	Francesco Scagliotti	1
Veneto	Filippo Menin	1
Sardegna	Arianna Arca	8
Sicilia	Stanislao Minuto	4
		55

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:

1. Promozione mutualistica:

individuare cooperative e aziende interessate; organizzare incontri; accompagnare all'adesione le aziende/cooperative interessate; rilevare i bisogni specifici delle aziende/cooperative relativi alla sanità integrativa.

2. Presidio Territoriale:

monitorare il perfezionamento annuale dell'adesione delle aziende/cooperative iscritte; fornire gli strumenti di comunicazione interni per poter rendere consapevoli i soci e lavoratori della copertura sanitaria integrativa; aggiornare le cooperative rispetto alle novità relative ai piani sanitari e alla rete sanitaria convenzionata nonché piano sanitario alle procedure innovative di Cooperazione Salute; informare le cooperative rispetto al sistema mutualistico e alle coperture sanitarie disponibili.

3. Sviluppo territoriale:

1. progettare e realizzare lo sviluppo territoriale finalizzato a coinvolgere nuove comunità sul territorio di riferimento, nel piano di sviluppo 2023-2024 i referenti territoriali hanno previsto di organizzare eventi regionali su temi inerenti l'attività mutualistica: Medicina di genere, Non autosufficienza, Telemedicina, Mutualità e sistema mutualistico;

2. progettare e sviluppare Piani territoriali per integrare con prestazioni sanitarie aggiuntive rispetto a quelle già previste dai piani, rivolte agli assistiti già Iscritti a Cooperazione Salute e/o a soggetti fragili e/o a dipendenti e/o soci di cooperative non ancora iscritti.

Nel 2023 sono stati presentati piani per euro 258.000 in 7 regioni.

Nei Piani Territoriali sono state previste prestazioni fisioterapiche, psicologiche, assistenziali, consulenziali e di prevenzione per 1454 persone con l'obiettivo di supportare persone fragili e consolidare la relazione con gli iscritti; sviluppare il 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 della presenza territoriale capillare di Confcooperative; raccogliere segnalazioni strutture da convenzionare da parte delle Cooperative iscritte; monitorare il convenzionamento con le strutture del Network di Cooperazione salute.

4. Network:

1. sviluppare il 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.
2. raccogliere segnalazioni strutture da convenzionare da parte delle Cooperative iscritte.
3. monitorare il convenzionamento delle strutture del Network di Cooperazione salute

Formazione e coordinamento

Nel corso del 2023 sono stati realizzati 4 incontri con la rete dei GRP di cui uno in presenza ospitati dalla Confcooperative Toscana. **Gli icontri realizzati con i GRP complessivamente sono stati 42 per un totale di circa 181 ore** di formazione/coordinamento rivolta ai dipendenti, ai promotori, alle cooperative e alle mutue, fondi e casse con le quali sono in corso rapporti di mutualità mediata.

3.4.6 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 2023 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

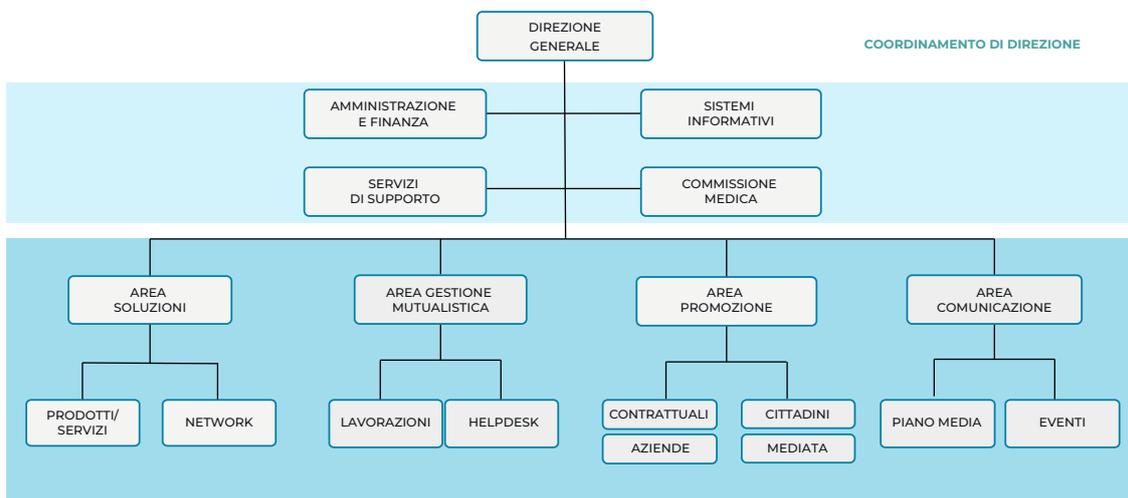
CAPITOLO 04

Cooperazione Salute dispone di una organizzazione diffusa con personale ubicato nel territorio nazionale, in particolare nella sede di Trento, Roma e Milano e di 20 referenti regionali disposti nelle varie regioni italiane supportati da 35 promotori mutualistici dislocati nei territori provinciali.

- **Struttura Operativa:** composta da 26 operatori specializzati e dedicati che operano negli uffici di Trento, Roma e Milano; in particolare la sede di Roma è dedicata al network sanitario convenzionato e quella di Milano alla promozione.
- **Gruppi Regionali Promozione:** una rete di 20 gruppi di promozione e presidio territoriale composta da 35 promotori territoriali
- **Fornitori principali:** collaborazioni con 15 società

4.1 Il nostro team

ASSETTO ORGANIZZATIVO 2023



Il nostro Team

CONTRATTI A DICEMBRE	2022		2023	
	Donna	Uomo	Donna	Uomo
contratto a tempo ind.	14	6	16	6
contratto a tempo det. o temporanei	2	0	2	1
TOTALE	16	6	18	7
PERCENTUALE	72,00%	28,00%	72,00%	28,00%

NUMERO TOTALE DEI DIPENDENTI PER ETÀ	2022		2023	
	Donna	Uomo	Donna	Uomo
< 34 ANNI	6	1	7	2
35-40	5	0	3	0
41-50	2	4	4	4
>51	3	1	4	1

TITOLI DI STUDIO	2022		2023	
	Donna	Uomo	Donna	Uomo
MASTER	2	1	2	1
LAUREA	7	3	7	4
DIPLOMA	7	2	9	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 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 2023 si è adottato un nuovo regolamento aziendale che, tra le altre novità, ha introdotto la banca delle ore solidale e il lavoro agile. Tale organizzazione del lavoro ha previsto la presenza settimanale alternata di tutti i lavoratori con almeno tre rientri settimanali 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.

Nel corso del 2023 il Gruppo di lavoro si è riunito in alcuni incontri per analizzare il piano delle azioni verificandone l'andamento e per valutare l'eventuale inserimento di nuove azioni. Cooperazione Salute, come richiesto dal Family Audit, nella fase in corso di mantenimento deve provvedere a monitorare le azioni intraprese garantendone il mantenimento. 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. Anche grazie alle analisi compiute nell'ambito del Family audit, si è deciso di adottare la forma di lavoro agile che consente una maggiore conciliazione della vita personale e del lavoro.



4.1.1.2 Banca delle ore solidali

La Banca delle ore solidali, introdotta dal nuovo regolamento, ha lo scopo di aiutare i lavoratori che si trovino ad affrontare gravi e documentate situazioni personali o familiari che possano determinare periodi di assenze prolungate e/o non preventivabili, comportando la necessità di una dotazione ulteriore di permessi rispetto a quanto previsto dalla legge e/o dalla contrattazione collettiva di primo livello. La Banca delle ore solidale viene alimentata dalla cessione su base volontaria da parte di ciascun lavoratore di permessi da Banca delle ore o da flessibilità, permessi R.O.L. e per ex festività e ferie per la sola quota in eccedenza rispetto alle quattro settimane annuali da fruire obbligatoriamente per legge.

La Mutua potrà intervenire aggiungendo ulteriore tempo a favore della Banca delle ore solidale, nella misura che riterrà opportuna e sulla base di effettive necessità.

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 Formazione e Coordinamento

Nel corso del 2023 sono stati realizzati circa 50 incontri per un totale di 230 ore di formazione/coordinamento rivolta 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 che si è svolta 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. Il 29 giugno 2023 Cooperazione Salute ha organizzato a Milano un Seminario dal titolo Sanità integrativa e Mutualismo, per approfondire ruolo e prospettive della Sanità Integrativa e del Mutualismo in Italia.

E' stata un'occasione per ripensare alla propria azione all'interno di un perimetro definito dai bisogni delle persone e dalle politiche pubbliche nazionali e locali.

AMBITO FORMATIVO	ORE	PARTECIPANTI
Struttura operativa	68	25
Gruppi di Promozione e Presidio Regionale (GRP)	30	84
Cooperative	75	420
Mutue Fondi Casse	8	15
TOTALE	181	544

Gli incontri sono stati realizzati in modalità videoconferenza e in presenza.

In occasione degli incontri formativi e di coordinamento, a cui hanno partecipato complessivamente 544 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 2023: 12 incontri - 84 persone – 30 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, organizzazione eventi nazionali.

- **Incontri regionali:** incontri periodici di coordinamento e formazione e incontri con cooperative al fine di chiarire modalità di adesione, illustrare ai lavoratori come si utilizza la copertura, promuovere cooperazione salute, illustrare Area riservata Aziende - complessivamente nel 2023 abbiamo realizzato 30 incontri – 420 persone – 75 ore: contenuti: monitoraggio e sviluppo delle attività di promozione, sviluppo locale del network sanitario, presidio attività mutualistica regionale
- **Mutue, Fondi e Casse:** gestionale mutualistico, portali assistiti, aziend, network, procedure amministrative

4.3 Fornitori principali

Cooperazione Salute ha attivato nel corso del tempo 15 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:

FORNITORI PRINCIPALI:

Progettazione e revisione coperture sanitarie:

- Ital Brokers (Genova)
- Studio attuariale ACRA (Roma)
- Ciba Broker (Bologna)
- Assimoco (Milano)

Ambito informatico:

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

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

Comunicazione

- Sinfonia (Padova)

Certificazione:

- DNV - GL
- Family Audit

Qualità:

- Itineris (Trento)

Gestione finanziaria:

- Prometeia (Bologna)

**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 aperta alla bilateralità sindacale. L'obiettivo per il futuro 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 dunque con l'ambizione di consolidare il network che 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, welfare hanno a che fare con lo sviluppo delle persone, della società, dei territori... e l'attenzione e cura di persone, società e territori sta a cuore alla cooperazione. Su tali basi è stato progetto il Piano di sviluppo 2022 – 2024 che prevede i seguenti Asset strategici di sviluppo:

PIANO DI SVILUPPO 2022-2024



In riferimento all'Offerta Sanitaria, è stato sviluppato, 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. La proposta mutualistica nazionale di sanità integrativa di Confcooperative è dunque presente, secondo una logica di multicanalità, in tutti i principali ambiti di attività: contrattuale, aziendale, volontarie individuali, mutualità mediata. Nel corso del 2023 è stata attivata anche la collaborazione con la società di sistema CIBA Broker per la valorizzazione delle coperture sanitarie, in partnership con Assimoco, in favore dei nostri assistiti.

Nel corso del 2023 è proseguito il percorso di 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.

Collegato al tema del network e dell'offerta sanitaria vi è l'asset strategico della Competenza Medica. In particolare, durante l'anno si è lavorato per 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 era ed 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 Progetto mutualistici Territoriali e al consolidamento delle attività di mutualità mediata, la mutua nazionale nel corso del 2023 si è dotata di una struttura qualificata e stabile per supportare, in particolare, lo sviluppo delle adesioni volontarie rivolte sia alle aziende che ai cittadini, con una attenzione specifica rivolta ai soci, utenti e clienti delle realtà riconducibili al sistema di Confcooperative. Nello specifico l'Area promozione ha accompagnato i Gruppi di Promozione e Presidio Regionali (GRP) nella loro attività di sviluppo e nella nuova progettazione dedicata agli eventi/seminari che si dovranno svolgere nei territori regionali su tematiche specifiche riconducibili al progetto mutualistico nazionale. Inoltre, si sono definiti accordi con Banca Etica e, in partnership con Assimoco, con Assicura del Gruppo CCB, mettendo a disposizione piani sanitari specifici per i loro soci e/o clienti ad adesione individuale.

In riferimento al Sistema Mutualistico Integrato a radicamento territoriale, dato l'obiettivo strategico del progetto mutualistico nazionale di sviluppare e valorizzare i progetti mutualistici territoriali, si è lavorato 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 particolarmente rilevante è stato l'attivazione del tavolo di lavoro per la definizione di un 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. Parallelamente si è investito 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. Infine, è stato attivato il progetto di costituzione di un Sistema di Compliance Integrato a garanzia dei nostri principali stakeholders quali assistiti, cooperative ed enti, mutue-fondi-casse.

La comunicazione sviluppata nel corso del 2023 è andata nella direzione di supportare i nuovi partner promozionali, Assicura e Banca Etica in relazione ai piani sanitari integrativi ad adesione individuale, sviluppati per le loro reti di riferimento. Un lavoro che ha portato anche alla rivisitazione di tutti i piani sanitari di Cooperazione Salute che hanno acquisito un linguaggio più armonico rispetto ad interlocutori esterni alla rete di confcooperative e grafiche che differenziano la proposta. Il sito e tutti i nostri strumenti di comunicazione sono stati rimodulati nella nuova logica promozionale. La comunicazione ha dato supporto anche agli uffici interni per poter rispondere ad una utenza differenziata. Inoltre il 29 giugno 2023 presso il Grattacielo Pirelli di Milano abbiamo avviato una nuova stagione dedicata agli eventi con il Convegno "Sanità Integrativa e Mutualismo - Cooperare alla promozione della salute delle persone nelle comunità" impegnando l'ufficio comunicazione nella presentazione, promozione e reportistica dell'evento.

Tutti gli asset sopra menzionati sono stati accompagnati e supportati da uno Sviluppo informatico importante per garantire qualità e semplicità di servizio in un quadro di efficientemente organizzativo. Uno sviluppo informatico che ha riguardato l'attività ordinaria (gestionale mutualistico, aree riservate, crm e integrazioni delle stesse) e i nuovi ambiti di sviluppo individuati, con una particolare attenzione ai nuovi canali promozionali e al portale per il network socio-sanitario-assistenziale.

5.1.2 Sostenibilità: Agenda Nazioni Unite 2030

Cooperazione Salute persegue obiettivi di sostenibilità legati alla salute e al benessere dei propri iscritti e del proprio personale. L'agenda delle sostenibilità delle Nazioni Unite è stata occasione per formulare le proprie azioni in una visione di obiettivi sostenibili armonici con gli obiettivi generali di Cooperazione Salute.



Prestazioni territoriali

Cooperazione Salute ha istituito un fondo volto a finanziare prestazioni sanitarie e socio assistenziali nei territori, con l'obiettivo di garantire agli iscritti ulteriori prestazioni sanitarie rispetto a quelle già previste dai piani e/o di supportare situazioni di fragilità segnalate dalle cooperative iscritte. Uno strumento che vuole essere di supporto ai bisogni sanitari delle persone con l'intento di supportare i percorsi di prevenzione e di cura.

Ogni anno le Unioni Regionali presentano a Cooperazione Salute progetti specifici che una commissione interna valuta ed approva. I progetti sono rivolti a iscritti o a categorie fragili che altresì faticerebbero ad accedere a percorsi di prevenzioni e cura. Le regioni a cui sono stati approvati i progetti territoriali sono: Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Veneto, Lombardia, Marche e Piemonte.

Prestazi

Sono s
che coinvolgo

193 beneficiari | Confcooperative Piemonte

- **Beneficiari:** minori con problematiche e malesseri psicologici.
Progetto Prendersi Cura Cooperando: fornisce supporto psicologico.
Persone coinvolte: 58
- **Beneficiari:** anziani autosufficienti.
Progetto Una comunità che cura: supporto psicologico, fisioterapia e consulenza nutrizionale.
Persone coinvolte: 135

60 beneficiari | Confcooperative Liguria

- **Beneficiari:** tutti i soci di cooperativa.
Progetto: effettuare Check-up Analisi Uomo e Donna, Pacchetti prevenzione e Visite specialistiche.

156 beneficiari | Confcooperative Marche

- **Beneficiari:** donne vittime di violenza, i minori stranieri e le famiglie fragili iscritti alla cooperativa.
Progetto: possibilità di effettuare Check-up analisi uomo, visita specialistica dermatologica, visita specialistica gastroenterologica, visita specialistica oculistica, visita specialistica pneumologica, visita specialistica otorinolaringoiatrica, visita ginecologica e pap test, visita cardiologica, ECG ed ecocardiogramma, visita endocrinologica, ecografia tiroidea e paratiroidea, visita odontoiatrica e detartrasi.

300 beneficiari | Confcooperative Lazio

- **Beneficiari:** ragazze e ragazzi dagli 11 ai 25 anni con nucleo familiare fragile.
Progetto: possibilità di screening e orientamento a percorsi diagnostici terapeutici e visite di prevenzione.
Persone coinvolte: 150
- **Beneficiari:** tutti gli iscritti.
Progetto: possibilità di screening e orientamento a percorsi diagnostici terapeutici e visite di prevenzione.
Persone coinvolte: 150

ioni territoriali 2023/24

ate presentate richieste di finanziamento per € 258.000
ono 1454 persone in percorsi sanitari e socio assistenziali.

270 beneficiari | Confcooperative Lombardia

- **Beneficiari:** anziani fragili e prossimi alla non autosufficienza.
Progetto Accompagnare: affiancamento al processo di invecchiamento e integrazione delle risposte di cura attraverso percorsi di fisioterapia e di orientamento ai servizi pubblici e privati.
Persone coinvolte: 50
- **Beneficiari:** minori stranieri o in condizione di fragilità.
Progetto Accesso: garantire le cure odontoiatriche come ablazione del tartaro, otturazioni e pacchetti di cure odontoiatriche.
Persone coinvolte: 95
- **Beneficiari:** adolescenti fragili iscritti alla cooperativa.
Progetto Sostegno: prevede cicli di incontri con psicologi iscritti all'albo.
Persone coinvolte: 125

262 beneficiari | Confcooperative Friuli Venezia Giulia

- **Beneficiari:** uomini e donne iscritti a Cooperazione Salute.
Progetto: mettere a disposizione pacchetti di prevenzione.

449 beneficiari | Confcooperative Veneto

- **Beneficiari:** giovani fragili in carico ai servizi.
Progetto Futuro è Casa: interventi odontoiatrici con visita e detartrasi.
Persone coinvolte: 122
- **Beneficiari:** iscritti al piano Cooperazione Salute over 60.
Progetto La Casa di chi Cura: possibilità di effettuare visita endocrinologica, ecografia tiroidea e paratiroidea.
Persone coinvolte: 357



Giornata della Sostenibilità di Confcooperative

La giornata della Sostenibilità di Confcooperative nella sua terza edizione “La sostenibilità in cooperativa” ha l’obiettivo di valorizzare il contributo delle cooperative al raggiungimento dei 17 obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell’Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Cooperazione Salute che persegue prevalentemente l’obiettivo tre, Salute e Benessere, in questa edizione ha voluto evidenziare l’impatto positivo che il Fondo Prestazioni Territoriali ha avuto nel corso dell’anno 2022 nei territori italiani dove è stato attivato. In particolare è stato realizzato una video intervista ad una realtà di Cremona che ha destinato gli importi assegnati al supporto psicologico di adolescenti fragili. L’impatto sanitario e sociale è stato di particolare interesse.

E’ stato evidenziato che nel 2022 le prestazioni territoriali rendicontate hanno coinvolto 1074 persone che hanno usufruito di prestazioni sanitarie in 22 strutture private convenzionate con Cooperazione Salute in quattro regioni italiane.

GIORNATA DELLA SOSTENIBILITÀ COOPERATIVA
**SCIENZA E COOPERAZIONE:
INSIEME PER LA SOSTENIBILITÀ**

CONFCOOPERATIVE
CONFEDERAZIONE COOPERATIVE ITALIANE

**25 OTTOBRE 2023
ORE 10:00**

Conduce Michele Dotti
con
Erica Boschiero - Licia Colò
Maurizio Gardini - Rattan Lal

**PALAZZO DELLA COOPERAZIONE
VIA TORINO 146, ROMA**

Saranno premiate le cooperative che hanno partecipato al concorso “Sostenibilità in cooperativa”
* La giornata è promossa da Confcooperative e Fondosviluppo

1 SCOPRIRE LA POVERTÀ
2 SODDISFARNE LE BISOGNE
3 SALUTE E BENESSERE
4 QUALITÀ
5 UGUAGLIANZA DI GENERE
6 ACQUA POTABILE E IGIENE SANITARIA
7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE
8 LAVORO DECENTE E ECONOMIA GIUSTA
9 INDUSTRIE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE
10 RIFORMARE LE CITTÀ E LE COMUNITÀ SOSTENIBILI
11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI
12 CONSUMI RESPONSABILI
13 AZIONE CLIMATICA
14 VITA SOTT'ACQUA
15 VITA SULLA TERRA
16 PAZEE GIUSTIZIA SOCIALE
17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI

ASSIMOCO
Cooperazione Salute
FONDO SVILUPPO
GRUPPO CASSA CENTRALE
GRUPPO BCC
NODI
POWER

Sostenibilità interna

Cooperazione salute in coerenza con l'obiettivo di sostenibilità ha attivato la certificazione Family Audit volendo rispondere ai bisogni dei propri dipendenti come una necessità per meglio conciliare i tempi di vita e di lavoro. Pertanto a seguire tutte le misure che sono attive previste dalla certificazione.

Family Audit di Cooperazione Salute

- 1. Banca ore:** I dipendenti possono usufruire di una banca ora conciliando tempi di vita e tempi di lavoro potendo usufruire anche della conversione degli straordinari in permessi per cura e conciliazione
- 2. Banca ore solidale:** I dipendenti potranno donare le proprie ore in esubero a colleghi in difficoltà che necessitano di ulteriori permessi per condizioni di fragilità.
- 3. Bilancio delle competenze:** periodicamente sono previsti colloqui per verificare l'acquisizione di competenze per eventuale assunzione di nuovi ruoli o mansioni.
- 4. Formazione:** prevista una formazione periodica per tutti i dipendenti definita nel piano della formazione annuale.
- 5. Telelavoro:** adottato un nuovo accordo di lavoro agile che prevede la possibilità di lavorare due giorni da casa e tre giorni in presenza in ufficio.
- 6. Spazio in ufficio:** sono previsti spazi dedicati al pranzo e alla conservazione degli alimenti nonché per la pausa caffè.
- 7. Management inclusivo:** l'orario di lavoro flessibile, chat di comunicazione per i colleghi, buoni pasto, convenzione parcheggio con tariffa agevolata mensile.

5.2 Sistema di Offerta

Il sistema di offerta di Cooperazione Salute offre l'opportunità ad aziende di attivare coperture sanitarie in favore dei propri collaboratori e loro familiari per adempiere ad un obbligo contrattuale e realizzare programmi di welfare sanitario aziendale oppure per offrire ai propri soci e loro familiari l'accesso ad offerte di sanità e di welfare; inoltre nel 2023 abbiamo formulato coperture sanitarie integrative ad adesione individuale per Assicare e Banca Etica. Quest'ultima proposta è attivabile attraverso i nostri partner per i loro soci e/o clienti. In sintesi, il sistema di offerta di Cooperazione Salute è composto da:

- **Welfare sanitario Contrattuale:** rivolto ad Aziende che devono ottemperare all'obbligo contrattuale previsto dai ccnl di riferimento.
- **Welfare sanitario Aziendale:** rivolto ad aziende che intendono valorizzare i collaboratori e gli amministratori.
- **Welfare Sanitario Individuale:** disponibile tramite i nostri partner Banca Etica e Assicare per i loro soci e/o clienti

WELFARE SANITARIO CONTRATTUALE

Cooperative, Azienda,
Enti che devono
assolvere gli obblighi
previsti dai contratti

WELFARE SANITARIO AZIENDALE

Cooperative, Azienda,
Enti che vogliono
valorizzare collaboratori
e amministratori

WELFARE SANITARIO VOLONTARIO

Cooperative, Azienda,
Enti che pensano ai
soci, beneficiari,
utenti e clienti

Inoltre Cooperazione Salute ha attivato relazioni di Mutualità Mediata con con Mutue fondi e casse che si avvalgono dei servizi di cooperazione Salute o che a svolgono per Cooperazione salute servizi rimborsuali.

PRESTAZIONI INTEGRATIVE

Prestazioni integrative per
valorizzare le coperture
sanitarie attivate nei
diversi ambiti

MUTUALITÀ MEDIATA

Mutue Fondi e Cass
che si avvalgono dei
servizi di Cooperazione Salute

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:

- 1. Ricoveri**
- 2. Alta diagnostica**
- 3. Visite specialistiche**
- 4. Ticket per accertamenti diagnostici e pronto soccorso**
- 5. Maternità e gravidanza**
- 6. Fisioterapia**
- 7. Prestazioni socio sanitarie e assistenziali, compresa la non autosufficienza (LTC)**
- 8. Prestazioni di assistenza medica**
- 9. Assistenza odontoiatrica**
- 10. Sussidio per non autosufficienza LTC**
- 11. Campagne di prevenzione**
- 12. Assistenza h24**
- 13. Consulenza ed Assistenza**
- 14. 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, email, posta), sia pagando, se dovuta, una quota prestabilita presso strutture e medici convenzionati con Cooperazione Salute (Assistenza in Forma Diretta). 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 Welfare Contrattuale Aziendale Individuale

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

Cooperazione Sociale	€ 60	Metalmeccanico Cooperativo	€ 156	Uneba	€ 70
Logistica, Trasporto Spedizioni	€ 120	Distribuzione Cooperativa	€ 120	Commercio	€ 144
Taxi	€ 144	Produzione Culturale	€ 60	Turismo e Pubblici servizi	€ 144
Anaste	€ 144	TreOttoUno	€ 120		

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

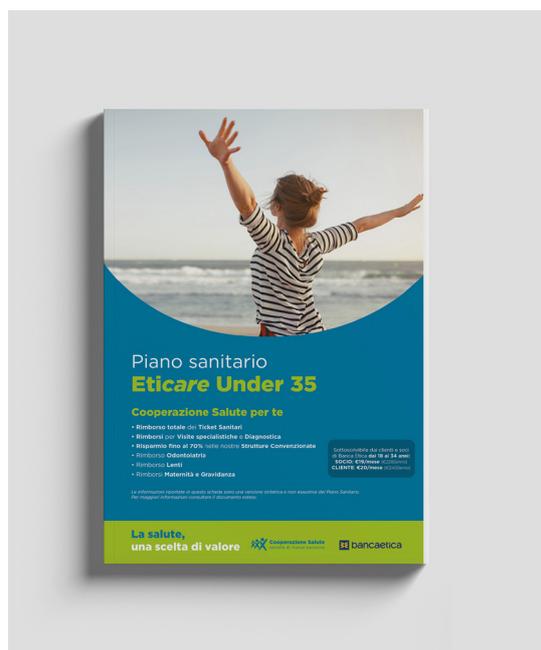
Piano Sanitario - Flexible Benefit	Contributo Annuo Collaboratore
PW 100	100 €
PW 200	200 €
PW 300	300 €
PW 400	400 €
PW 500	500 €

- 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

Piani individuali

Cooperazione Salute ha definito una nuova offerta volontaria individuale dedicata alle persone per Assicura - Gruppo CCB e Banca Etica.

- In collaborazione con Assicura Agenzia abbiamo progettato Coperture Sanitarie Integrative dedicate alle banche di credito cooperativo del Gruppo CCB. In particolare i destinatari delle coperture sono i soci e correntisti delle BCC, gli intermediari ed i dipendenti dei distributori, inclusi i loro familiari, che collaborano con Assicura Agenzia s.r.l. nonché i clienti di Assicura Agenzia s.r.l.
- In collaborazione con Banca Etica abbiamo progettato coperture sanitarie integrative dedicate ai soci e ai clienti di Banca Etica e alle loro famiglie.



5.2.2 Mutualità Mediata

Cooperazione Salute ha attivato 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 prevedendo l'attivazione delle seguenti funzioni:



5.2.3 Network di sistema

Nel 2023 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; dalla 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 2023 la rete convenzionata consta di 4.184 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, diventando capillare oltre che personalizzata.

Il Network di Cooperazione Salute 4.184 Strutture



Il team di risorse dell'ufficio Network, composto da tre collaboratori, è dedicato alla gestione totale del rapporto con le Strutture: dalle relazioni inerenti le convenzioni, tariffario, specifiche richieste 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.

La distribuzione del Network



5.3 Comunicazione integrata

Nel 2023 la comunicazione ha accompagnato una nuova area di lavoro, l'avvio della partnership con importanti soggetti terzi per la commercializzazione dei piani individuali per i loro soci e clienti.

In questo contesto l'attività di comunicazione e marketing si è focalizzata principalmente su tre obiettivi:

- Supportare i partner nella promozione dei piani individuali: abbiamo progettato materiali specifici da fornire ai nostri partner per facilitare la comprensione e la comunicazione dei nostri piani.
- Rafforzare l'identità di Cooperazione Salute: abbiamo lavorato per consolidare e promuovere l'identità del marchio, sottolineando i valori mutualistici e il nostro impegno per la salute collettiva. Attraverso contenuti social e iniziative di branding, abbiamo cercato di aumentare la visibilità e la riconoscibilità della nostra missione nel contesto sociale, culturale e sanitario.
- Supporto agli uffici di Assistenza e Rimborsi: attraverso un percorso condiviso con gli uffici abbiamo reso coerente gli strumenti di comunicazione utilizzati dagli stessi.

5.3.1 Il supporto ai partner commerciali

La realizzazione di strumenti comunicativi chiari e semplici, sia dal punto di vista grafico che testuale, è stato funzionale per fornire ai beneficiari le informazioni di cui avevano bisogno e per garantire ai nostri partner delle fonti da cui attingere per rispondere a eventuali domande dei loro clienti.

Abbiamo progettato graficamente:

- Piani sanitari e schede sintetiche semplificando lo schema delle garanzie, dei massimali e delle modalità di rimborso e il nomenclatore.





- Aree riservate dedicate agli iscritti provenienti dai diversi partner commerciali per dare loro comunicazioni e informazioni ad hoc.

5.3.2 Una presenza del brand più diffusa e trasversale



Questo dato rappresenta un crescente interesse nel visitare i contenuti del sito e a ritornare con frequenza sul sito, anche in funzione dell'Area Riservata, utilizzata come strumento principale per l'utilizzo del Piano Sanitario, sia per la forma diretta che per la forma indiretta e per la consultazione dei documenti e per lo scambio di comunicazioni tra l'iscritto e ufficio Assistenza e Rimborsi di Cooperazione Salute.

IL CHATBOT

Il Chatbot, introdotto nel 2021 per offrire agli utenti un ulteriore canale dove trovare risposte alle proprie domande, nel corso del 2023 è stato utilizzato da 10.616 persone (+ 54% rispetto all'anno precedente)

La maggior parte di loro cercava informazioni per sé o per un proprio familiare (92%), e nello specifico le tematiche che hanno sollevato più domande sono state quelle relative alle visite e ai rimborsi (2.377) e all'Area Riservata (2.317).

Sul totale delle richieste delle aziende (539) le domande più frequenti riguardano le modalità di adesione al piano (173).

I SOCIAL

Durante il 2023 i social di Cooperazione Salute hanno seguito 3 obiettivi

- Essere di supporto all'Assistenza Clienti attraverso contenuti utili e risposte alle domande più frequenti
- Posizionarsi nel panorama delle coperture sanitarie per una particolare attenzione ai valori mutualistici e cooperativi
- Rafforzare l'immagine del marchio come soggetto vicino e attento ai bisogni dei propri stakeholders, attraverso messaggi e immagini positive.

FACEBOOK

5095
+ 16%

n° di persone che seguono la pagina

66.755
+ 22%

n° di persone che hanno visualizzato i contenuti della pagina

GLI EVENTI

Nel corso del 2023 Cooperazione Salute è stata promotrice di eventi nazionali e territoriali posizionandosi come soggetto promotore di riflessioni sul tema della salute, dell'assistenza sanitaria integrativa e della mutualità.

29 GIUGNO 2023

Presso Grattacielo Pirelli – Milano

Sanità Integrativa e Mutualismo

Cooperare alla promozione della salute delle persone nelle comunità.

Un seminario promosso da Cooperazione Salute, per approfondire ruolo e prospettive della Sanità Integrativa e del Mutualismo in Italia.

Un incontro per ripensare la propria azione all'interno di un perimetro coerente definito dai bisogni delle persone, le politiche pubbliche nazionali e locali, le norme che regolano l'iniziativa dei soggetti privati mutualistici, le possibilità di autorganizzazione dei cittadini.

Sanità Integrativa e Mutualismo
 Cooperare alla promozione della salute delle persone nelle comunità.

29 GIUGNO 2023
 10:00-13:00

Presso il 3° Piano Belvedere E. Jannacci
 Grattacielo Pirelli - Regione Lombardia
 Via Fabio Filzi, 22 - 20124 Milano

Programma

- 09.15 Registrazione partecipanti
- 10.00 **Saluti Istituzionali**
Marco Menni, Vice Presidente di Concooperative Lombardia
- 10.10 **L'esperienza mutualistica di Cooperazione Salute**
Michele Odorizzi, Presidente Cooperazione Salute
- 10.30 **Lo scenario attuale e prospettico della sanità integrativa in Italia**
Mario Del Vecchio, knowledge leader di OCPS presso l'Università Bicconi di Milano
- 11.00 **Il Mutualismo sanitario nell'esperienza della Regione Lombardia**
Giulio Zuca, Assessorato Welfare Regione Lombardia
- 11.15 **Ne discutono insieme**
Alessandro Azzi, Presidente della Federazione Lombarda delle Banche di Credito Cooperativo e Presidente della Commissione regionale ABI della Lombardia
Antonio Fortino, Direttore del Dipartimento Area Sanitaria - AGENAS
Stefano Granata, Presidente di Concooperative Federsolidarietà
Giuseppe Maria Milanesi, Presidente di Concooperative Federsolidarietà Sanità
Coordinata: Valeria Negrini, Presidente di Concooperative Federsolidarietà Lombardia e Vice Presidente di Cooperazione Salute
- 12.40 **Conclusioni**
 a cura di **Maurizio Gardini**, Presidente nazionale di Concooperative
- 13.00 **Saluti e buffet**

Cooperazione Salute Società di Mutuo Soccorso | CONCOOPERATIVE | Regione Lombardia



Inoltre abbiamo progettato il format degli eventi dedicati alla medicina di Genere **RI-GENERIAMO - Pari ma non uguali**: Una rassegna di eventi dedicati alla medicina di genere che coinvolge esperienze sanitarie significative.



5.3.3 Supporto agli uffici di assistenza e rimborsi

Al fine di rendere armonica la comunicazione degli uffici abbiamo condiviso con gli uffici stessi un percorso formativo dove si è individuato l'archetipo di Cooperazione Salute e il tono di voce da utilizzare nelle comunicazione degli uffici.

Archetipo di Cooperazione Salute: angelo custode



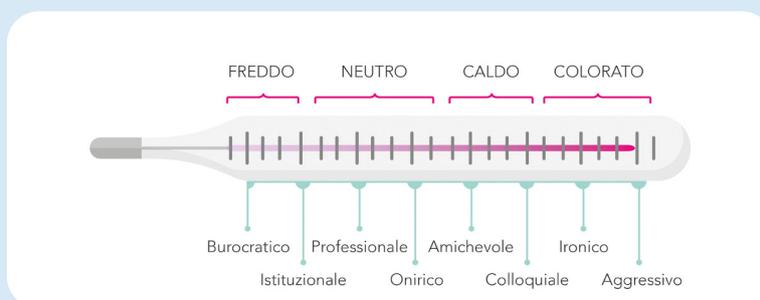
Caratteristiche

L'archetipo dell'angelo custode infonde un senso di fiducia e di sicurezza, ci fa sentire al sicuro, come a casa.

La dedizione verso l'altro è la caratteristica che più spicca in questo archetipo. Il suo desiderio è connettersi con le persone, e ci riesce molto bene attraverso una risorsa di cui è maestro: l'empatia.

Tono di voce

E' stato individuato un Tono Neutro come rappresentativo del ruolo che rivestiamo rispetto ai nostri iscritti definendo il tono professionale quello più adeguato al tipo di comunicazione e alla relazione che si vuole istaurare con i nostri contatti.



Esempio di tono professionale

Buongiorno signora Maria, sono state fatte le opportune verifiche e le confermo che purtroppo Cooperazione Salute non potrà accogliere la sua richiesta di rimborso. Questo perché le spese che lei ha sostenuto non rientrano tra le prestazioni rimborsabili dal Piano Sanitario al quale è iscritta. Rimaniamo a disposizione per ogni richiesta di chiarimento.

Dopo aver definito il tono abbiamo riscritto tutte le comunicazioni degli uffici relativi che sono a loro volta stati riadattati alle loro specifiche esigenze.

Un processo di riarmonizzazione che rende la nostra comunicazione scritta coerente rispetto all'identità che intendiamo comunicare.

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

Dal 2014 ad oggi sono state assistite 351.414 persone che a diverso titolo provengono da 3.767 cooperative, enti e aziende che hanno deciso di aderire al Progetto Mutualistico Nazionale. Tali assistiti sono stati seguiti direttamente dalla mutua nazionale e dalle mutue, fondi e casse con le quali sono stati attivati degli accordi di mutualità mediata.

Complessivamente Cooperazione Salute ha gestito in questi anni oltre 186 piani sanitari che derivano dalla gestione diretta e dai rapporti di mutualità mediata.

Per quanto riguarda il 2023, sono state destinati complessivamente euro 6.624.44 a copertura dell'attività rimborsuale e delle prestazioni attivate in favore degli assistiti nella gestione diretta:

TIPOLOGIA DI RIMBORSI IN PERCENTUALE	2023
DIAGNOSTICA	21%
VISITE SPECIALISTICHE	25%
TICKET	16%
INTERVENTI CHIRURGICI	4%
NON AUTO SUFFICIENZA	14%
MATERNITA' E GRAVIDANZA	2%
ODONTOIATRIA	14%
COVID-19	0%
ALTRE PRESTAZIONI	4%

A fronte di una contribuzione media di 66 €, è stato erogato un rimborso medio di 207 € con un rimborso massimo di 41.445 €.

Anche nel 2023 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: 2023

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

Si attesta che il Fondo Sanitario 01591330228 - COOPERAZIONE SALUTE SOCIETÀ DI MUTUO SOCCORSO, 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: 0038424-27/10/2023-DGPROGS-DGPROGS-UFF02-P

Data: 27/10/2023

*L'attestazione viene rilasciata per i soli fini ed usi consentiti

5.5 Customer Satisfaction

Nel 2023 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 60 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 2023 ha presentato almeno una richiesta di rimborso.

Abbiamo inoltrato 16.067 questionari e ottenuto la compilazione di 2.628 questionari corrispondente al 16%.

PARTECIPAZIONE DEGLI ASSISTITI

MEDIA VOTO: 8

VOTO POSITIVO: 96%

VOTO NEGATIVO: 5%

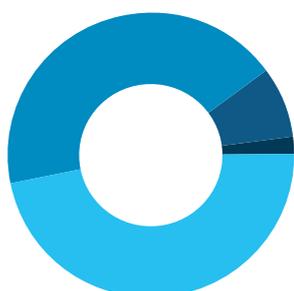
QUESTIONARI	2021	2022	2023	2024
Inviati	8.570	8.675	14.076	16.067
Risposte	3.080	1.252	1.758	2.628
% di risposta	36%	14%	12,5%	16%

Quante volte hai usufruito dei servizi di Cooperazione Salute nel corso del 2023?



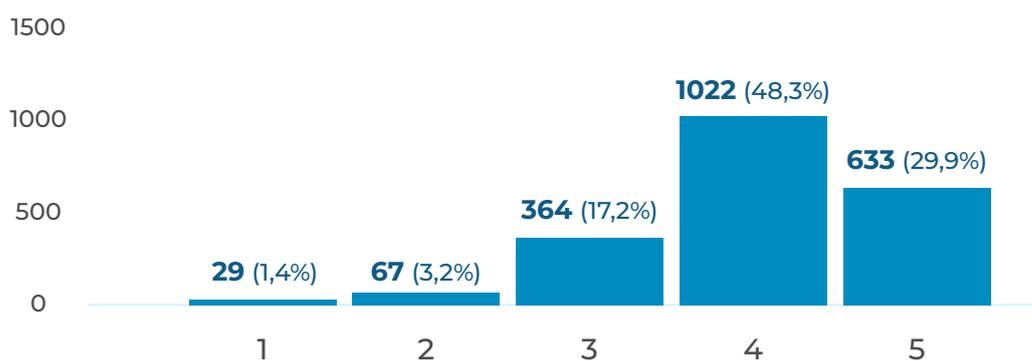
- 24%** Una volta
- 33%** Da due volte a tre volte
- 43%** Più di tre volte

Consiglierebbe ad altre persone di sua coscienza l'iscrizione a Cooperazione Salute?



- 43%** Assolutamente sì
- 47%** Probabilmente sì
- 8%** Non credo, ci dovrei pensare
- 2%** Assolutamente no

Per concludere, in una scala da 1 a 5, che voto darebbe 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.

Abbiamo inoltrato 2.604 questionari e ottenuto la compilazione di 363 questionari corrispondente al 15%

PARTECIPAZIONE DELLE AZIENDE

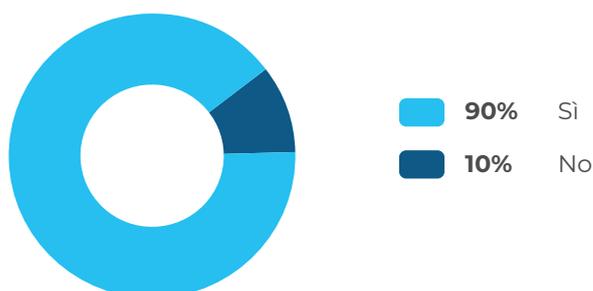
MEDIA VOTO: 8

VOTO POSITIVO: 96%

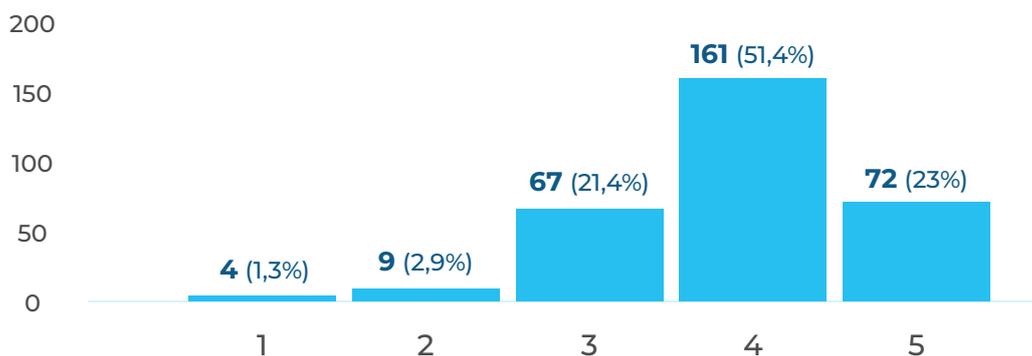
VOTO NEGATIVO: 4%

QUESTIONARI	2021	2022	2023	2024
Inviati	1.813	2.203	2.401	2.604
Risposte	408	406	420	363
% di risposta	22%	18%	17,5%	15%

Consiglierebbe ad altre persone di sua conoscenza l'iscrizione a Cooperazione Salute?



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



Customer rivolta strutture sanitarie del Network

Questa customer 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.

Abbiamo inoltrato 2.105 questionari e ottenuto la compilazione di 188 questionari corrispondente al 9%.

PARTECIPAZIONE DELLE AZIENDE

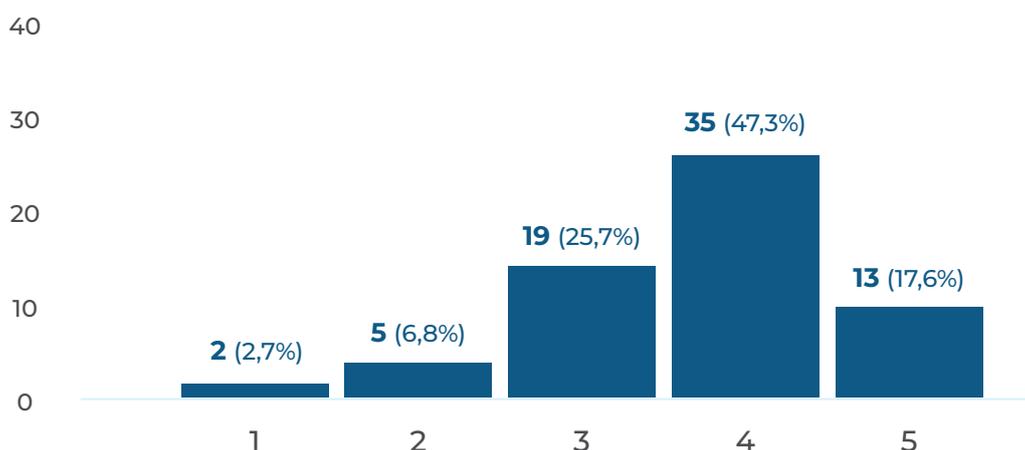
MEDIA VOTO: 7

VOTO POSITIVO: 91%

VOTO NEGATIVO: 9%

QUESTIONARI	2022	2023	2024
Inviati	1674	1647	2105
Risposte	187	139	188
% di risposta	11%	8,5%	9%

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



SITUAZIONE ECONOMICO- FINANZIARIA

06

CAPITOLO 06

	2022	2023
TOTALE RICAVI	€ 10.622.840	€ 13.122.746
TOTALE COSTI	€ 9.049.847	€ 9.926.998
MARGINE MUTUALISTICO A PATRIMONIO NETTO	€ 1.572.993	€ 3.195.747
PATRIMONIO NETTO	€ 20.228.488	€ 23.424.235

CONTATTI

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



Cooperazione Salute

società di mutuo soccorso



Cooperazione Salute
società di mutuo soccorso