

BILANCIO
SOCIALE

24



Cooperazione Salute
società di mutuo soccorso

La salute
una scelta
di **valore**

Perché la salute è una scelta di **valore**

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



Indice

Indicazioni di metodo	8
-----------------------	---

01 Chi siamo	10
1.1 La salute, una scelta di valore	12
1.2 Il Terzo settore	14
1.3 Partecipazione associative	14
1.4 Una struttura diffusa	15

02 Gli organi di governo e controllo	18
2.1 I nostri soci	20
2.2 Il sistema di governo e di controllo	24
2.3 Le certificazioni	32

03 La rete	36
3.1 Gli Assistiti	38
3.2 Le cooperative/aziende/enti	38
3.3 Mutue, Fondi e Casse	39
3.4 Il Sistema Confcooperative	40
3.5 I GRP - Gruppi Regionali di Promozione	41
3.6 I Partner Promozionali	46
3.7 Le Società di Sistema	47

04 Chi lavora con noi	48
4.1 Il team	50
4.2 Politiche di conciliazione	52
4.3 Formazione e coordinamento	55

05 Obiettivi, attività, piano di sviluppo	58
5.1 Analisi di contesto	60
5.2 Gli obiettivi	65
5.3 Piano di sviluppo 2022-2024	66
5.4 Attività gestionale	89
5.5 Customer Satisfaction	90

06 Situazione economica finanziaria	94
-------------------------------------	----





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.

È dunque necessario costruire una sanità sostenibile sul piano socio-economico e capace di raccogliere consenso sociale. Confcooperative ha impegnato le sue migliori energie per costruire, per i propri associati, un'offerta sostenibile sul piano economico e sociale: valore aggiunto per le cooperative e 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, non in competizione col pubblico, in grado di intercettare i reali bisogni delle famiglie e offrire delle soluzioni concrete e a portata di mano.

La mutua nazionale Cooperazione Salute nasce da un intenso lavoro di progettazione partecipata promosso da Confcooperative, che ha coinvolto tutto il sistema nel suo complesso: Federazioni nazionali, Unioni Regionali e Provinciali, mutue territoriali, Società di sistema. L'obiettivo è contribuire allo sviluppo di un **Sistema Mutualistico Integrato** finalizzato a:

- Sviluppare un pilastro di Welfare Mutualistico nell'ambito della sanità integrativa sussidiario al Servizio Sanitario Nazionale e alle politiche di Welfare del Paese;
- Rafforzare l'appartenenza e l'identità cooperativa;
- Promuovere e valorizzare mutue territoriali;
- Incentivare lo sviluppo di un sistema di offerta operativo.

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. Questo grazie a una progettualità che, partendo dalle strutturali carenze dell'attuale sistema di servizi sanitari e socio-sanitari alla persona, dai mutati bisogni in termini di cura e assistenza e da una cattiva organizzazione delle risorse economiche, ha indicato nel progetto mutualistico un'alternativa responsabile, accessibile e sostenibile nel tempo.

Nel corso del 2024 è proseguito l'intenso lavoro di sviluppo del progetto mutualistico nazionale promosso da Confcooperative, che ha coinvolto tutto il sistema: Federazioni nazionali, Unioni Regionali e Territoriali, Mutue territoriali, Società di sistema. Il 2024 si è chiuso con 4.100 cooperative, enti e aziende che hanno aderito al progetto mutualistico nazionale. Oltre 378.000 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.

Gli assistiti sono stati seguiti direttamente dalla mutua nazionale e dalle quattro mutue territoriali: Mutual Help in Alto Adige, Mutua CST in Trentino, CAMPA in Emilia-Romagna, Programma Obiettivo Salute in Puglia. Inoltre, sono stati attivati sei 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.

I risultati sono stati raggiunti anche grazie a una costante attenzione al contenimento dei costi di gestione complessivi. Cooperazione Salute presenta infatti una struttura leggera, composta da 30 collaboratori tra la sede di Trento e gli uffici di Milano e Roma e un sistema di quattro reti promozionali che coprono l'intero territorio nazionale.

Una struttura organizzativa che, nel corso del 2024 ha portato a termine positivamente il percorso di Certificazione ISO 27001, confermato la Certificazione ISO 9001 DNV-GL, la certificazione Family Audit, aggiornato il modello 231/2001 ed è stato attivato il percorso 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 hanno espresso un voto medio di soddisfazione pari a 4 su 5 in riferimento ai servizi resi da Cooperazione Salute.

Nel 2024 è proseguito anche il lavoro di sviluppo del network di proprietà in ambito socio-sanitario e odontoiatrico con 4.400 strutture convenzionate diffuse su tutto il territorio nazionale.

Dal 2014 a oggi, Cooperazione Salute si è dunque progressivamente consolidata, evidenziando il valore della proposta 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 maggior valore possibile in termini di quantità e qualità delle prestazioni alle persone socie della Mutua**, comprimendo il più possibile i costi generali di gestione, favorendo sinergie tra i territori, promuovendo mutualità indiretta tra settori e tra i territori ad alta intensità cooperativa e non, ricorrendo alle mutue territoriali più strutturate e qualificate, mantenendo la prossimità della relazione, 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; temi che stanno a cuore alla cooperazione.

Perché la Salute è una scelta di valore.



Indicazioni di metodo

Il presente Bilancio Sociale è stato redatto in conformità alle linee guida stabilite dal Decreto del Ministero del Lavoro del 4 luglio 2019.

Questa quarta edizione conferma l'impostazione metodologica adottata nelle precedenti edizioni, in linea con la normativa vigente, con l'obiettivo di rendere trasparente il processo attraverso cui la Governance di Cooperazione Salute attua il proprio mandato, sviluppa le attività e raggiunge i risultati prefissati.

Ciò consente a tutti gli interessati di valutare in modo informato l'operato della Società.

Particolare attenzione sarà dedicata all'analisi comparativa dei dati rispetto alle edizioni precedenti, al fine di offrire una visione chiara dell'evoluzione e dello sviluppo della Società di Mutuo Soccorso Cooperazione Salute.



I 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

Una rete capillare su tutto il territorio nazionale per offrire assistenza sanitaria integrativa a cooperative e lavoratori. Attraverso i Gruppi Regionali di Promozione e una rete di convenzioni, assicuriamo un presidio costante delle esigenze sanitarie locali e promuoviamo un welfare mutualistico efficace e inclusivo.

-
- | | |
|-----|---------------------------------|
| 1.1 | La salute, una scelta di valore |
| 1.2 | Il Terzo settore |
| 1.3 | Partecipazione associative |
| 1.4 | Una struttura diffusa |
-

La salute, una scelta di valore

1.1

NOME DELL'ENTE	Cooperazione Salute SMS ETS
CODICE FISCALE	01591330228
FORMA GIURIDICA E QUALIFICAZIONE AI SENDI DEL CODICE DEL TERZO SETTORE	Società di Mutuo Soccorso (ai sensi della legge n.3818 del 15 aprile 1886)
INDIRIZZO SEDE LEGALE	Indirizzo sede legale: Via Segantini 10 – 38122 Trento
AREE TERRITORIALI DI OPERATIVITÀ	Territorio Nazionale

LA NOSTRA MISSION

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

- **Sviluppare**
un pilastro di welfare cooperativo integrativo del Sistema Sanitario Nazionale in favore dei soci e dei collaboratori.
- **Sostenere**
lo sviluppo di un'offerta cooperativa in ambito socio-sanitario.
- **Rinforzare**
l'appartenenza e l'identità cooperativa
- **Valorizzare**
e sviluppare le mutue territoriali.

LE NOSTRE ATTIVITÀ

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

I NOSTRI VALORI

COOPERAZIONE

I nostri piani sanitari integrativi sono progettati con l'obiettivo di valorizzare le cooperative quali 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.

Il Terzo settore

1.2

Cooperazione Salute nasce come società di sistema all'interno di un più ampio progetto mutualistico nazionale promosso da Confcooperative.

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 (16.500), persone occupate (540.000) e fatturato realizzato (82 miliardi di euro di fatturato). I soci rappresentati sono oltre 3,2 milioni. Confcooperative è associata all'Alleanza Cooperativa Internazionale, a Cooperatives Europe e ai diversi organismi settoriali e di rappresentanza della Commissione Europea.

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.

Partecipazione associative

1.3

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

Enti

- Euricse
- Mefop
- OCPS

Ambito istituzionale

- Confcooperative nazionale
- Federazione Trentina della Cooperazione

Società di Mutuo Soccorso, Fondi e Casse Sanitarie(mutualità mediata)

- Campa
- Cassa Mutua Toscana
- Programma Obiettivo Salute
- Mutual help
- Mutua CST
- Rete veneta
- Sanifonds

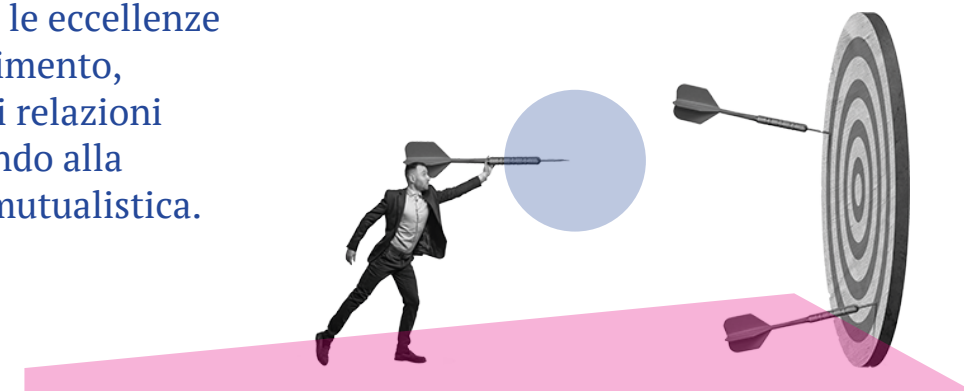


Una struttura diffusa

1.4

Cooperazione Salute dispone di una struttura capillare, articolata sia a livello interno che esterno. Questa organizzazione risponde all'esigenza di garantire una presenza territoriale diffusa, in linea con la sua missione di mutualità su scala nazionale.

Grazie a questa visione, la Società può individuare e valorizzare le eccellenze su un'ampia area di riferimento, favorendo la creazione di relazioni significative e contribuendo alla diffusione della cultura mutualistica.

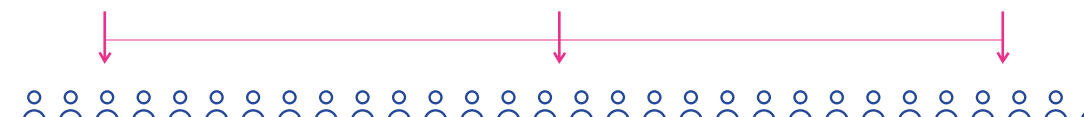


LE SEDI

1.4.1

La Struttura centrale è composta da 30 operatori qualificati ubicati a Trento, Roma e Milano presso gli uffici di Cooperazione Salute.

Trento Roma Milano



30 operatori qualificati

I GRUPPI REGIONALI DI PROMOZIONE (GRP)

1.4.2

I Gruppi Regionali di Promozione (GRP) rappresentano un presidio territoriale strategico, operando all'interno delle Unioni regionali e provinciali di Confcooperative. Nel 2024, la rete promozionale è composta da 20 gruppi, coinvolgendo un totale di 37 persone su tutto il territorio nazionale.

20 *gruppi*

37 *persone*



Gli organi di governo e controllo

Un sistema di governance ispirato ai principi cooperativi, fondato sulla rappresentanza territoriale e settoriale, sulla trasparenza e sul presidio normativo. Attraverso organi democratici e un'articolata rete di controlli e certificazioni, Cooperazione Salute assicura affidabilità, equità e qualità nella gestione mutualistica. Questo modello garantisce la tutela degli iscritti e l'integrità dell'organizzazione.

-
- | | |
|-----|-----------------------------------|
| 2.1 | I nostri soci |
| 2.2 | Il sistema di governo e controllo |
| 2.3 | Le certificazioni |
-

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

I nostri soci

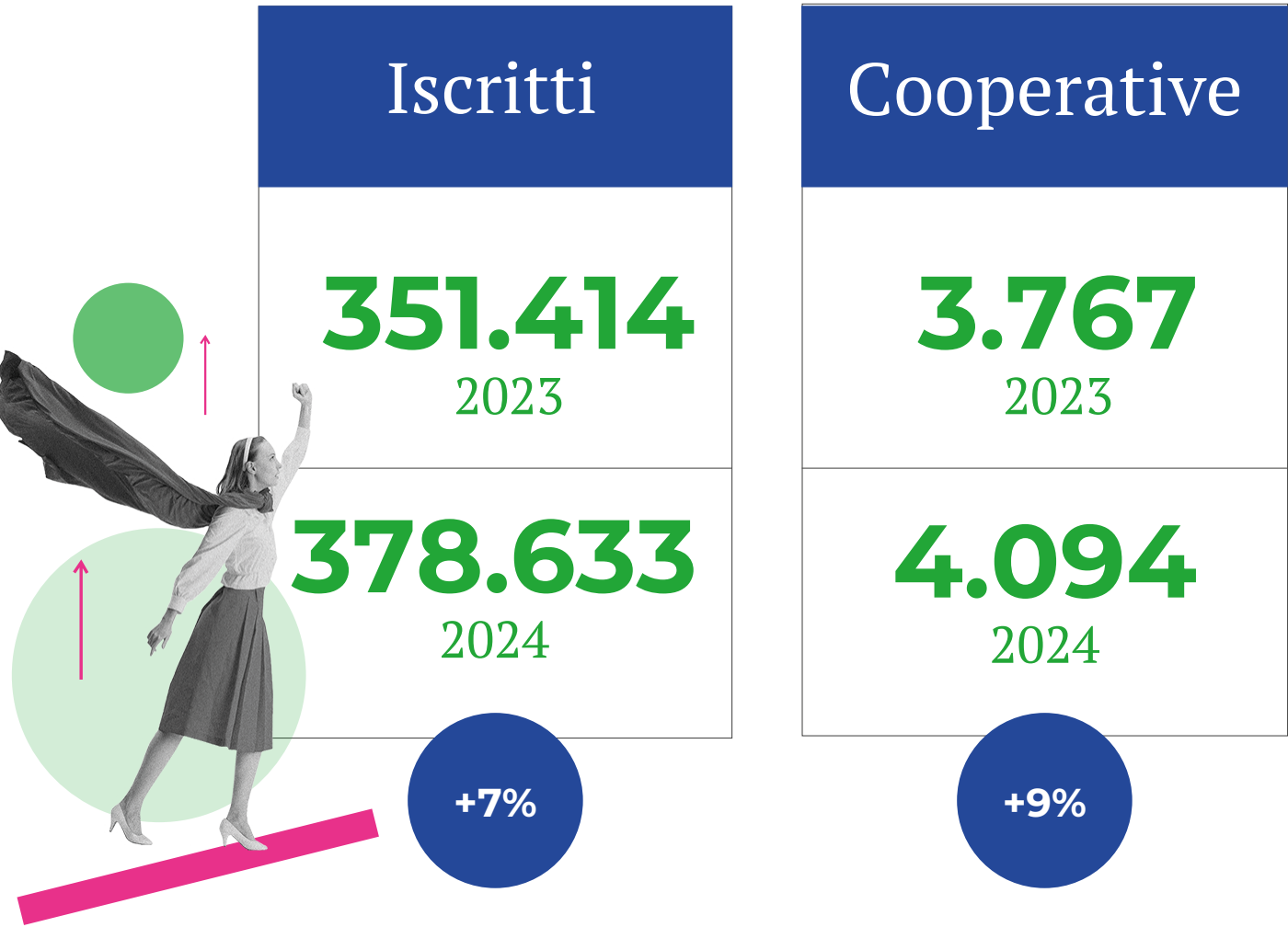
2.1

Gli iscritti a Cooperazione Salute al 31/12/2024 sono 378.633 appartenenti a 4.094 cooperative ed enti.

Rispetto all'anno precedente vi è stata una implementazione del 8% per gli assistiti e del 9% per il numero degli enti iscritti.

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, Sanifods, Cassa Mutua Toscana si è acquisito un rapporto di mutualità mediata per la gestione dei rimborsi agli iscritti.



TIPOLOGIA DI ADESIONI

TIPOLOGIA ADESIONI	2023	2024
GESTIONE DIRETTA	173.475	197.360
AUMENTO PERCENTUALE		14%
MUTUALITÀ MEDIATA	177.939	181.373
AUMENTO PERCENTUALE		2%

COMPOSIZIONE DEI NOSTRI ISCRITTI

La composizione dei nostri iscritti è per **il 69% da donne e il 31% 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.

31% *uomini* 

69% *donne* 

L'ETÀ MAGGIORMENTE RAPPRESENTATA È QUELLA TRA I 40 E 60 ANNI



<20	4.899	1,3%
21 30	37.978	10,0%
31 40	87.050	23,0%
41 50	101.669	26,9%
51 60	103.882	27,4%
61 70	41.620	11,0%
>71	1.535	0,4%
TOTALE	378.633	100%

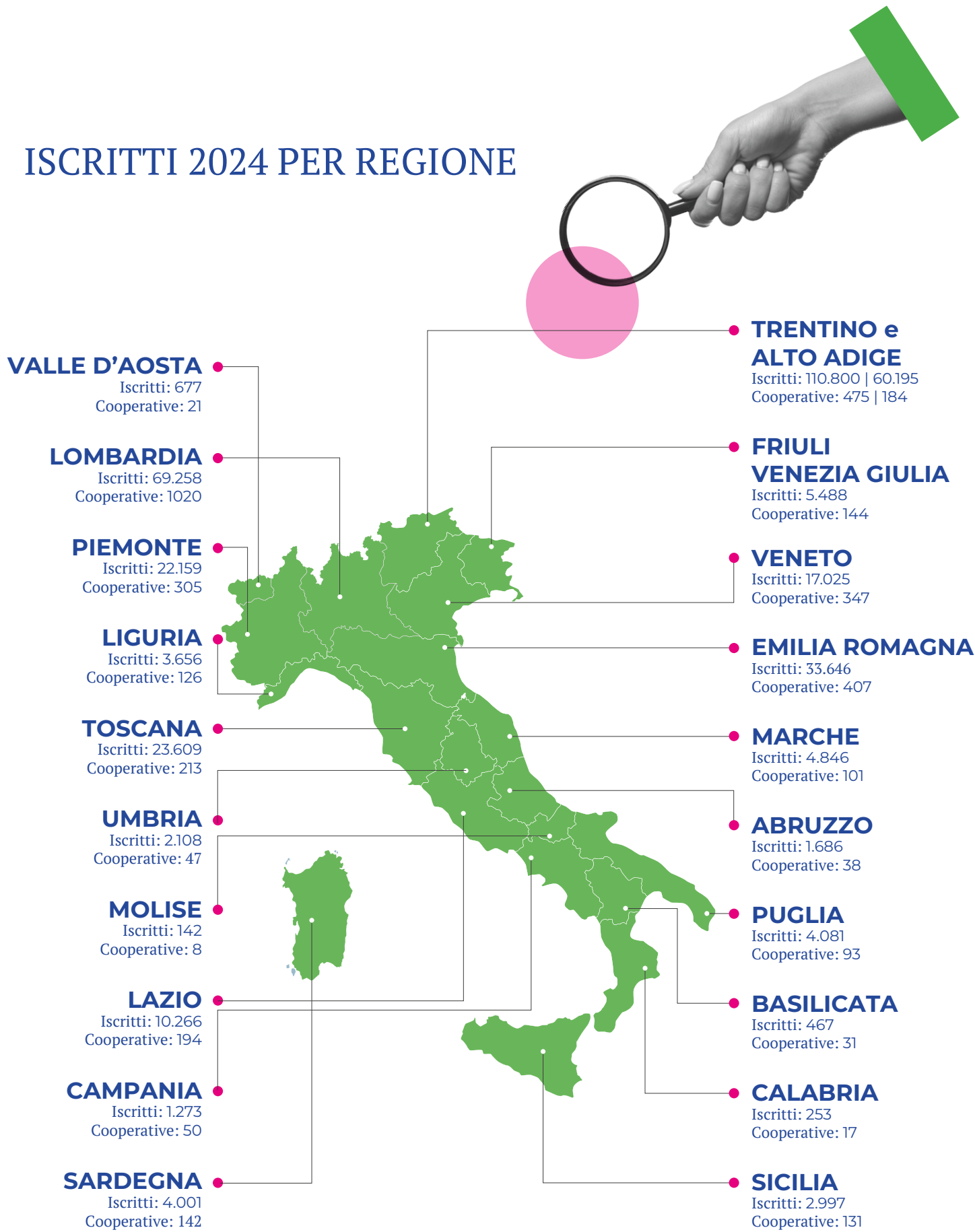
DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA

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.

378.633 *TOTALE ISCRITTI*

4.094 *TOTALE COOPERATIVE*

ISCRITTI 2024 PER REGIONE



Il sistema di governo e di controllo

2.2

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

GOVERNANCE
SISTEMA DI REVISIONE
MODELLO 231/2001
ORGANO DI VIGILANZA
CERTIFICAZIONI
PROCEDURE E AUDIT

GOVERNANCE

2.2.1

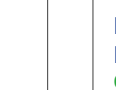
Il meccanismo di Governance di Cooperazione Salute si articola attraverso i seguenti soggetti:

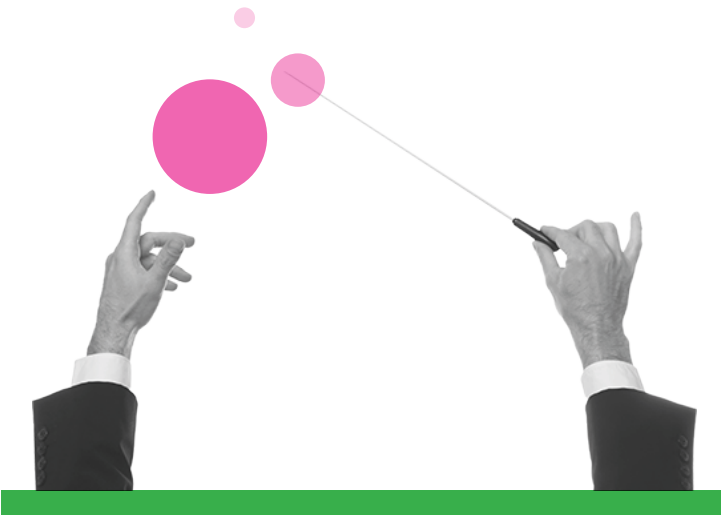
- Confcooperative**
ha promosso il progetto mutualistico nazionale ed è il principale stakeholder della mutua di cui partecipa il processo di composizione degli organi.
- Consiglio di Amministrazione**
è espressione della dimensione territoriale e settoriale del sistema e definisce gli orientamenti di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

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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 30/05/2024. Il Comitato Esecutivo è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 20/6/2024.

	Michele Odorizzi Presidente
	Valeria Negrini Vice Presidente Vicario Confcooperative Federsolidarietà, Confcooperative Lombardia
	Giuseppe Maria Milanese Vice Presidente Confcooperative Sanità

 MAURO ABATE Consigliere Confcooperative Sanità Confcooperative Puglia	 ROBERTO BALDO Consigliere Confcooperative Federsolidarietà Confcooperative Veneto	 MIRCO CORIACI Consigliere Confcooperative Romagna	 SERGIO GATTI Consigliere Federcasse	 ALBERTO GRILLI Consigliere Confcooperative Federsolidarietà Confcooperative Toscana	 MARCO MARCOCCI Consigliere Confcooperative Sanità Confcooperative Lazio
 CLARA MAZZUCCHI Consigliere Confcooperative Consumo e Utenza Federazione Trentina Della Cooperazione	 MARIO SACCO Consigliere Confcooperative Sanità Confcooperative Piemonte	 CHRISTIAN TANNER Consigliere Federazione Cooperative Raiffeisen Alto Adige	 ALBERTO VACCA Consigliere Confcooperative Federsolidarietà Confcooperative FVG	 LUCA DAL POZZO Consigliere Confcooperative Federsolidarietà Confcooperative Emilia Romagna	 STEFANO MODENA Consigliere Federcasse Federazione Trentina Della Cooperazione



COMITATO ESECUTIVO

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

VALERIA NEGRINI
Vice Presidente
Vicario
Confcooperative
Federsolidarietà
Confcooperative
Lombardia

GIUSEPPE MARIA MILANESE
Vice Presidente
Confcooperative
Sanità

ROBERTO BALDO
Consigliere
Confcooperative
Federsolidarietà
Confcooperative
Veneto

ALBERTO GRILLI
Consigliere
Confcooperative
Federsolidarietà
Confcooperative
Toscana

MIRCO CORIACI
Consigliere
Confcooperative
Romagna

MICHELE ODORIZZI
Presidente

MARCO MARCOCCI
Consigliere
Confcooperative
Sanità
Confcooperative
Lazio

COLLEGIO SINDACALE

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

GIANLUCA GALLETTI
Presidente

DANIELA DEFRANCESCO
Sindaco effettivo

ROMINA PAISSAN
Sindaco effettivo

PATRIZIA GENTIL
Sindaco supplente

SILVIA ROSSI
Sindaco supplente

Per quanto riguarda i compensi, l'assemblea ha deliberato di riconoscere agli organi sociali complessivamente € 177.000 lordi annui e di attivare una copertura sanitaria integrativa per tutti i consiglieri e sindaci.



IL SISTEMA DI REVISIONE

2.2.2

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.

IL SISTEMA DI CONTROLLO ORGANIZZATIVO: MODELLO 231

2.2.3

Il modello organizzativo 231 di Cooperazione Salute ha l'obiettivo di 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 svolgono 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

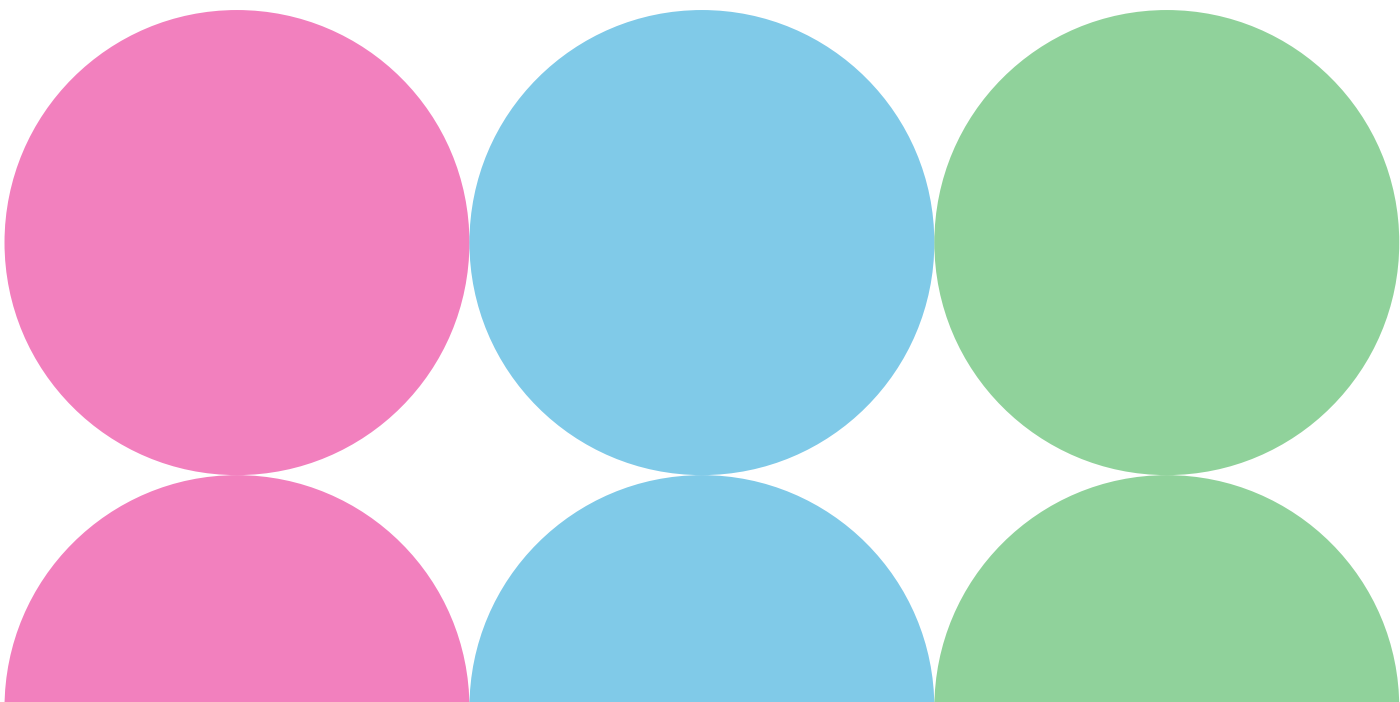
alle previsioni dello statuto

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 reati e fattispecie**
del d.lgs 231-2001



ORGANO DI VIGILANZA

2.2.4

Cooperazione Salute prevede l'organo di vigilanza, funzione ricoperta dal dott. Moreno Bighelli che con verbale del 30/11/2024 ha svolto le seguenti attività:

Audit Interni:

nel corso del 2024 sono stati realizzati 7 Audit, che hanno coperto 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 2024 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.”

Le certificazioni

2.3

CERTIFICAZIONE 9001- 2001

2.3.1

Dal 2018, Cooperazione Salute è certificata 2015: ISO 9001:2015. 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 26 giugno 2024, DNV GL ha effettuato presso la mutua l'audit, eseguito come parte formale del processo di certificazione, allo scopo di mantenere la certificazione del sistema di gestione, il cui esito è stato positivo e non sono state segnalate non conformità.

Esito dell'audit 2024

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 seguito senza cambiamenti significativi. Le conclusioni finali e i principali risultati sono stati presentati, discussi e concordati nella riunione di chiusura. Non ci sono modifiche significative dall'ultimo audit che riguardano il sistema di gestione. Durante l'audit non sono state rilevate Non Conformità.

In base al campionamento effettuato, il **sistema di gestione** è considerato **efficace e conforme** allo standard. Il certificato rimane valido in quanto durante l'audit, non sono state identificate Non conformità.

Il Lead Auditor raccomanda che le Osservazioni siano prese in considerazione e soddisfatte. 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 di audit.



CERTIFICAZIONE 27001

2.3.2

Nel 2024 Cooperazione Salute ha avviato il percorso per l'ottenimento della Certificazione ISO/IEC 27001:2022, che definisce i requisiti per un SGSI (Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni) ed è progettata per garantire la selezione di controlli di sicurezza adeguati

e proporzionati. In data 23 ottobre 2024 DNV GL ha effettuato presso la Mutua l'Audit eseguito come parte formale per ottenere il rilascio della Certificazione.

L'esito è stato positivo e la certificazione è stata riconosciuta senza segnalazioni di 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	4
Numero di Opportunità Migliorative identificate durante questo Audit	0
Numero di non conformità non ancora chiuse per precedenti Audit	0



Esito dell'audit 2024

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 seguito senza cambiamenti significativi. Le conclusioni finali e i principali risultati sono stati presentati, discussi e concordati nella riunione di chiusura. Non ci sono modifiche significative dall'ultimo audit che riguardano il sistema di gestione. Durante l'audit non sono state rilevate Non Conformità. In base al campionamento effettuato, **il sistema di gestione è considerato efficace e conforme allo standard.**

Il Lead Auditor raccomanderà l'organizzazione per la certificazione. Il Lead Auditor raccomanda che le Osservazioni siano prese in considerazione e soddisfatte. 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 di audit.



2.3.3

CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT

In data 3 giugno 2024 il valutatore, incaricato dalla Provincia di Trento, ha rilasciato il certificato Family Audit Executive_ 1° annualità di mantenimento a Cooperazione Salute. L'esito della valutazione ha stabilito che Cooperazione Salute SMS ets ha gestito la prima annualità di mantenimento 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 prosieguo 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, 13 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 2024 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.

LE PROCEDURE E AUDIT

2.3.4

Cooperazione Salute valuta puntualmente l'applicazione delle procedure interne in tutti gli uffici effettuando una analisi qualitativa del lavoro svolto tramite lo strumento dell'Audit e Reclami. Per ciascun fondo sanitario gestito **viene verificato dal 5% al 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 solo 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.

Dal
5%
al
10%
↓ ↓
**PRATICHE DI RIMBORSO
VERIFICATE**

PROCEDURE DI FILIERA

1

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

AUDIT E RECLAMI

2

Per ciascun fondo viene verificato dal 5 al 10% delle pratiche gestite dall'ufficio prestazioni. Possono essere liquidate solamente le pratiche verificate.

La rete

Una rete articolata e dinamica che connette assistiti, cooperative, mutue, partner e strutture sanitarie in un sistema mutualistico diffuso su tutto il territorio nazionale. Attraverso i Gruppi Regionali di Promozione, le collaborazioni strategiche e la relazione costante con Confcooperative, Cooperazione Salute consolida ogni giorno una comunità attiva, integrata e orientata al benessere collettivo.

- | | |
|-----|--|
| 3.1 | Gli Assistiti |
| 3.2 | Le cooperative/aziende/enti |
| 3.3 | Mutue, Fondi e Casse |
| 3.4 | Il Sistema Confcooperative |
| 3.5 | I GRP- Gruppi di Promozione Territoriale |
| 3.6 | I Partner Promozionali |
| 3.7 | Le Società di Sistema |

Gli Assistiti

3.1

I nostri principali stakeholder sono gli assistiti, a cui dedichiamo la nostra attività rimborsuale e di riprogettazione dei piani sanitari volta al miglioramento degli stessi, nonché lo sviluppo del nostro network sanitario.

GLI ASSISTITI DI COOPERAZIONE SALUTE

Gli assistiti totali di Cooperazione Salute al **31/12/2024** sono **378.633** di cui 197.260 derivano da adesioni dirette mentre 181.373 da rapporti di mutualità mediata. Gli assistiti sono ubicati su tutto il territorio italiano. Il coinvolgimento degli assistiti avviene sia a livello centrale nazionale che locale.

378.633
ASSISTITI

197.260
da adesioni dirette

181.373
da rapporti di mutualità mediata

Le cooperative/aziende/enti

3.2

Le cooperative/aziende/enti che aderiscono al progetto mutualistico attivano la sanità integrativa contrattuale o di welfare aziendale ad adesione collettiva per i propri dipendenti o collaboratori oppure per i propri soci o utenti. **Le cooperative/aziende/enti sono i nostri interlocutori e iscrivono i lavoratori, i soci, gli utenti ai nostri fondi ad adesione collettiva.** A loro è rivolta la nostra attività di promozione delle coperture ad adesione collettiva, tutte le informative riguardanti le novità, la gestione amministrativa e i piani di welfare aziendale. Le cooperative/aziende/enti iscritte nel 2024

sono **4.094**, l'**8,6% in più** rispetto all'anno scorso. In diverse regioni Cooperazione Salute può vantare un referente mutualistico in ogni provincia e un promotore mutualistico che si occupa della promozione del progetto e del presidio.

8,6% *Iscrizioni in più rispetto al 2023*

Mutue, Fondi e Casse

3.3

Nel corso del 2024 sono proseguite le interlocuzioni e le attività di gestione con le mutue, i fondi e le casse con le quali è stato attivato un rapporto di mutualità mediata nei diversi territori.

EMILIA ROMAGNA

CAMPA:

affidamento dell'attività di gestione amministrativa e rimborsuale del progetto mutualistico dell'Emilia Romagna.

TRENTINO ALTO ADIGE

Mutua CST:

gestione amministrativa e rimborsuale dell'attività mutualistica.

Sanifonds:

gestione dell'attività rimborsuale.

Mutua Artieri:

gestione dell'attività rimborsuale.

Cassa Mutua delle Casse Rurali Trentine:

gestione amministrativa e rimborsuale dell'attività mutualistica.

Cassa Mutua Valsugana e Tesino:

gestione dell'attività rimborsuale.

Mutual Help:

gestione dell'attività rimborsuale.

TOSCANA

Cassa Mutua Toscana:

accesso al network socio sanitario e odontoiatrico.

VENETO

Rete Veneta:

gestione dell'attività rimborsuale.

PUGLIA

Programma Obiettivo Salute:

costituito accordo di mutualità mediata.



Il Sistema Confcooperative

3.4

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 e le Unioni Regionali.

Inoltre è stato assicurato il consueto accompagnamento ai Gruppi Regionali di Promozione (GRP) per la definizione dei Piani di Sviluppo Promozionale dell'attività per l'anno 2024/25 che prevedeva la progettazione di eventi su tematiche inerenti alla attività mutualistica e la definizione delle attività di promozione e sviluppo.

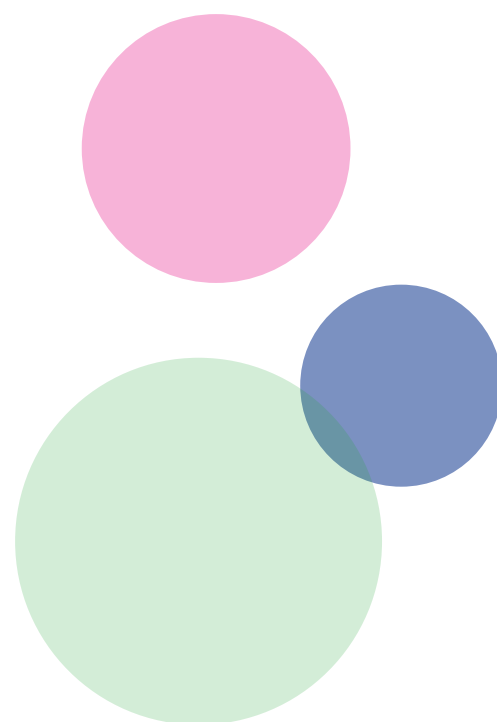


Infine, nel corso del 2024 la mutua ha promosso e/o ha partecipato attivamente allo sviluppo delle seguenti attività di Confcooperative:

Progetto Welfare Nazionale

Giornata della Sostenibilità promosso da Confcooperative Nazionale

Tavolo di coordinamento con Confcooperative Habitat per l'attivazione del protocollo d'intesa firmato negli anni scorsi



I GRP - Gruppi Regionali di Promozione

3.5

I Gruppi Regionali di Promozione (GRP) rappresentano un presidio territoriale strategico per Cooperazione Salute, operando il presidio e la promozione all'interno delle unioni regionali e provinciali di Confcooperative.

Nel 2024 la rete promozionale è composta da **20 gruppi** regionali coinvolgendo un totale di **37 persone** su tutto il territorio nazionale.

20

gruppi regionali

37

persone

Questa struttura, ridefinita annualmente, conferma e rinnova il mandato di promuovere il progetto mutualistico in tutte le regioni italiane, garantendo una presenza attiva e capillare.

Le eventuali variazioni nella composizione dei GRP sono conseguenza di processi di riorganizzazione interna delle Unioni territoriali o di esigenze specifiche del progetto, in quanto si necessita del coinvolgimento di referenti con competenze mirate.



I NOSTRI PROMOTORI

REGIONI	REFERENTI REGIONALI	PROMOTORI MUTUALISTICI
ABRUZZO	Vittoria De Flaviis	1
BASILICATA	Vincenzo Oddone	1
CALABRIA	Angela Scigliano	2
CAMPANIA	Maria Rosaria Soldi	2
EMILIA ROMAGNA	Ilaria Pellicane	5
FRIULI VENEZIA GIULIA	Tania Vescul	1
LAZIO	Rossana Cerbone	1
LIGURIA	Anna Manca	2
LOMBARDIA	Pierluca Castelnovo	4
MARCHE	Giancarlo Rosati	1
MOLISE	Carmela Colozza	1
PIEMONTE	Luca Facta	3
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	2
SICILIA	Stanislao Minuto	4
TOTALE		37



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:**

 - **Individuare** cooperative e aziende interessate all'adesione.
 - **Organizzare** incontri informativi.
 - **Accompagnare** le aziende e le cooperative nel processo di adesione.
 - **Analizzare** i bisogni specifici in materia di sanità integrativa.
- 2 Presidiare il rapporto con i territori:**

 - **Monitorare** l'adesione annuale delle aziende e cooperative iscritte.
 - **Fornire** strumenti di comunicazione interna per sensibilizzare soci e lavoratori sulla copertura sanitaria integrativa.
 - **Aggiornare** le cooperative sulle novità relative ai piani sanitari, alla rete sanitaria convenzionata e alle procedure innovative di Cooperazione Salute.
 - **Informare** sulle opportunità offerte dal sistema mutualistico e sulle coperture sanitarie disponibili.

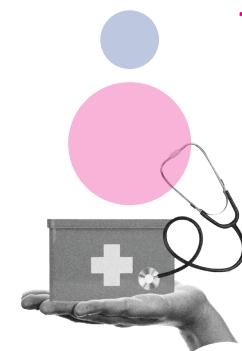


3 Favorire lo sviluppo di progetti mutualistici territoriali:

- **Progettare e realizzare lo sviluppo territoriale finalizzato a coinvolgere nuove realtà sul territorio di riferimento.** Nel piano di sviluppo 2024-2025 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.
- **Progettare e sviluppare Piani Territoriali per erogare prestazioni sanitarie aggiuntive rispetto a quelle già previste dai piani,** rivolte agli assistiti di Cooperazione Salute e/o a soggetti fragili e/o a dipendenti e/o soci di cooperativa non ancora iscritti. Nel 2024 sono stati presentati piani per **€ 230.947** in 5 regioni. Nei Piani Territoriali sono state previste prestazioni fisioterapiche, psicologiche, assistenziali, consulenziali e di prevenzione per **3.859** persone con l'obiettivo di supportare persone fragili e consolidare la relazione con gli iscritti;

GLI OBIETTIVI PRINCIPALI INCLUDONO:

- **Il supporto** a persone fragili e il rafforzamento della relazione con gli iscritti
- **Lo sviluppo** di una rete socio-sanitaria e odontoiatrica efficiente per i lavoratori delle cooperative
- **Il consolidamento** delle convenzioni con strutture sanitarie locali, anche attraverso segnalazioni da parte delle cooperative iscritte



4 Sviluppare il network socio-sanitario e odontoiatrico a livello territoriale

- **Espansione del network socio-sanitario e odontoiatrico** per garantire una rete di servizi adeguata ai lavoratori delle cooperative iscritte, sfruttando la presenza capillare di Confcooperative;
- **Raccolta di segnalazioni da parte delle cooperative** per l'inserimento di nuove strutture nel network;
- **Monitoraggio e gestione delle convenzioni con le strutture sanitarie aderenti a Cooperazione Salute.**

Nel corso del 2024 l'Area Promozione di Cooperazione Salute insieme ai GRP ha organizzato:

6 INCONTRI COLLETTIVI con i GRP, di cui 2 in presenza (Torino e Bologna) per un **totale di 36 ore**

9 WEBINAR con gli iscritti, cooperative e dipendenti, relativi al nuovo Piano della Cooperazione Sociale per un **totale di 20 ore**

7 INCONTRI di cui 2 in presenza, rivolti alla promozione territoriale del Piano delle Cooperative Sociali

6 INCONTRI di promozione del Piano Habitat per 16 ore

33 INCONTRI con i singoli GRP per un **totale di 50 ore**

2 EVENTI FIERISTICI - Vinitaly e CGM per **24 ore complessive**

19 EVENTI della stagione assembleare di Confcooperative per **168 ore totali**

I GRP inoltre hanno organizzato numerosi incontri territoriali di promozione del nuovo Piano delle Cooperative Sociali gestite in autonomia.

I Partner Promozionali

3.6

La rete promozionale è stata ampliata negli ultimi anni grazie alla attivazione di nuove collaborazioni con partner promozionali con i quali e per i quali è stato sviluppato un sistema di offerta di sanità integrativo articolato e dedicato.

In ordine cronologico, la prima collaborazione attivata che si è affiancata alla rete promozionale storica dei GRP è stata quella con **Banca Etica**, realtà bancaria di matrice cooperativa, per la quale sono stati progettati piani sanitari dedicati ai propri soci e clienti.

In seguito, nel quadro della collaborazione con Assimoco, abbiamo sviluppato la partnership con il **Gruppo Cassa Centrale Banca (CCB)** e **Assicura** che ha portato all'attivazione di Assicare, sistema di offerta di sanità integrativa rivolta ai soci e clienti del Gruppo.

Nell'ultima fase dell'anno 2024 è stata ulteriormente sviluppata ed articolata la collaborazione con **Assimoco**, la compagnia assicurativa del sistema di Confcooperative, dando vita alla rete promozionale di sistema integrata con i GRP.

ASSICURA

È il gruppo bancario da anni punto di riferimento del sistema bancario Cooperativo, nata nel 2013 dall'aggregazione di oltre 60 BCC del territorio. Oggi è tra i primi 10 gruppi bancari Italiani: una realtà solida, presente su tutto il territorio Italiano con 1.500 filiali, che garantiscono diffusione capillare e vicinanza reale ai propri soci e correntisti. Cooperazione Salute ha messo a disposizione Piani Sanitari dedicati.



ASSIMOCO

Nata nel 1978 su spinta del Movimento Cooperativo Italiano, Assimoco è Società di sistema di Confcooperative. Il suo obiettivo è creare una rete sul territorio che promuova lo sviluppo del benessere e del Welfare solidale delle persone e delle imprese. In quanto B-Corp, prevede nel proprio statuto l'obiettivo di generare un impatto positivo sulla società e l'ambiente. La collaborazione ha portato a un'offerta integrata tra i nostri Gruppi Regionali di Promozione e le oltre 100 agenzie Assimoco presenti nel territorio.



BANCA ETICA

Banca Etica è l'unica Banca Italiana, in forma di società cooperativa per azioni, ispirata ai principi di finanza Etica. Nasce nel 1994 e opera su tutto il territorio italiano con 18 filiali operative e tramite un portale online. I soci e correntisti possono aderire a un piano sanitario dedicato di Cooperazione Salute.



Le Società di Sistema

3.7

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.

ASSIMOCO

CIBA
BROKER

NODE

ICN

Chi lavora con noi

La nostra Struttura Operativa è composta da 30 operatori specializzati, operativi nelle sedi di Trento, Roma e Milano. La sede legale e gli uffici amministrativi, di assistenza e quelli dedicati alla gestione mutualistica sono ubicati a Trento; la sede di Roma è dedicata al Network sanitario convenzionato e quella di Milano alla Promozione del progetto mutualistico.

-
- | | |
|-----|---------|
| 4.1 | Il team |
|-----|---------|
-
- | | |
|-----|----------------------------|
| 4.2 | Politiche di conciliazione |
|-----|----------------------------|
-
- | | |
|-----|----------------------------|
| 4.3 | Formazione e coordinamento |
|-----|----------------------------|
-

Il team

4.1

Le principali funzioni della struttura operativa, divise nelle rispettive aree e settori di attività, sono le seguenti:

- **Direzione**
1 direttore che presidia l'organizzazione nel suo complesso e cura in particolare l'area strategica relativa allo sviluppo del sistema mutualistico integrato, coordinando le partnership strategiche.
- **Amministrazione e finanza**
1 operatore che si occupa della contabilità e dell'amministrazione generale.
- **Area gestione mutualistica**
1 responsabile che coordina:

 - **Anagrafiche e contributi:**
2 operatori che si occupano della gestione delle anagrafiche (prima iscrizione e variazioni), contributi (versamenti mensili, trimestrali, semestrali, annuali) e liquidazioni rimborsi (cadenza bisettimanale);
 - **Prestazioni:**
14 operatori che si occupano della protocollazione e lavorazione delle richieste di assistenza diretta e indiretta;
 - **Assistenza Assistiti:**
4 operatori che curano l'assistenza per gli iscritti e l'assistenza per le aziende.
- **Area Promozione**
3 referenti che accompagnano l'attività dei GRP composta da 37 promotori territoriali e che coordinano i partner promozionali esterni.
- **Area Comunicazione**
1 Responsabile interno e una società di comunicazione esterna.
- **Area Sviluppo Offerta**
1 Responsabile.
- **Area Network**
4 operatori che presidiano lo sviluppo e l'organizzazione del network socio-sanitario e odontoiatrico.
- **Servizi di supporto**
1 coordinatore che supporta la Direzione nello svolgimento delle attività tipiche (pianificazione, coordinamento e controllo) e nella gestione delle certificazioni.



TIPOLOGIA DI CONTRATTI DEI DIPENDENTI

CONTRATTI A DICEMBRE 2024	DONNA	UOMO
Contratto a tempo indeterminato	18	7
Contratto a tempo determinato o temporanei	5	
TOTALE	23	3
PERCENTUALE	77%	23%

ETÀ DEI DIPENDENTI

	DONNA	UOMO
< 34 ANNI	10	2
35-40	3	0
41-50	6	4
>51	4	1
TOTALE	23	7

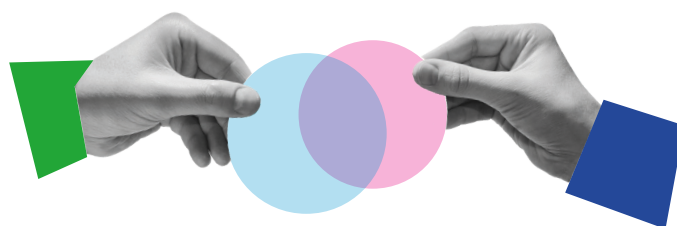


TITOLO DI STUDIO

	DONNA	UOMO
MASTER	2	1
LAUREA	10	4
DIPLOMA	11	2
TOTALE	23	7

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 pari a 1 a 3.

La Mutua ha adottato dal 2023 un'organizzazione del lavoro che prevede la possibilità di lavorare tre giorni a settimana in presenza e due in lavoro agile. Tale alternanza garantisce l'efficienza della condivisione del lavoro con i relativi aggiornamenti in presenza mantenendo la flessibilità del telelavoro.



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.**

Politiche di conciliazione

4.2

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 2024 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:

Organizzazione del lavoro

1

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

Welfare territoriale

3

- Entro nel distretto

Cultura aziendale Diversity Equality & Inclusion Management

2

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

Nuove tecnologie

4

- 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 e 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.

Banca delle ore solidali

La Banca delle ore solidale, 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.

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 2023 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 tre giorni a settimana.

Formazione e coordinamento

4.3

Le proposte formative, nel corso del 2024, sono state definite a seguito di un'analisi del fabbisogno che ha permesso di definire i seguenti obiettivi formativi:

- 1** Migliorare la capacità di riconoscere ruoli e compiti interni alla mutua, comprendendone l'interdipendenza reciproca;
- 2** Migliorare la consapevolezza della centralità delle condotte individuali (dare il meglio di sé in un'ottica di collaborazione con gli altri) come veicolo per testimoniare un valore e fattore di efficienza;
- 3** Migliorare ulteriormente le strategie di interazione verso gli stakeholders esterni, nell'ottica di favorire la migliore risoluzione possibile delle questioni individuate;
- 4** Incrementare la consapevolezza circa gli elementi di compliance relativi a normative e adempimenti.



A tale scopo, le attività di formazione si sono focalizzate sui seguenti oggetti:

L'aggiornamento in merito agli scenari di riferimento per l'attività mutualistica, con particolare attenzione alle novità introdotte dal rinnovo del CCNL delle cooperative sociali;

Coordinamento uffici, sviluppo procedure, aggiornamento progetti in corso, formazione nuovi assunti, sistema qualità, formazione consumi in sanità, formazione Family, aggiornamento normativa, formazione Profis;

La presentazione di alcuni elementi salienti in merito alle certificazioni in essere (ISO 9001 e 24001; UNI PDR 125) e ad alcune procedure connesse con la certificazione 231 e il sistema di segnalazione whistleblowing;

Formazione progetto mutualistico Cooperazione Salute: nuovi obiettivi e nuovo assetto organizzativo specifico per ogni area.

Un approfondimento specifico sull'approccio cooperativo e sui metodi della comunicazione efficace, intesi come abilità trasversali utili a favorire sia la collaborazione interna, sia la relazione con i diversi portatori di interesse;

La realizzazione di focus group con i diversi uffici (prestazioni, assistenza, anagrafiche e contributi), finalizzati a evidenziare gli elementi collaborativi utili a migliorare l'erogazione efficace ed efficiente dei servizi nei confronti degli assistiti;

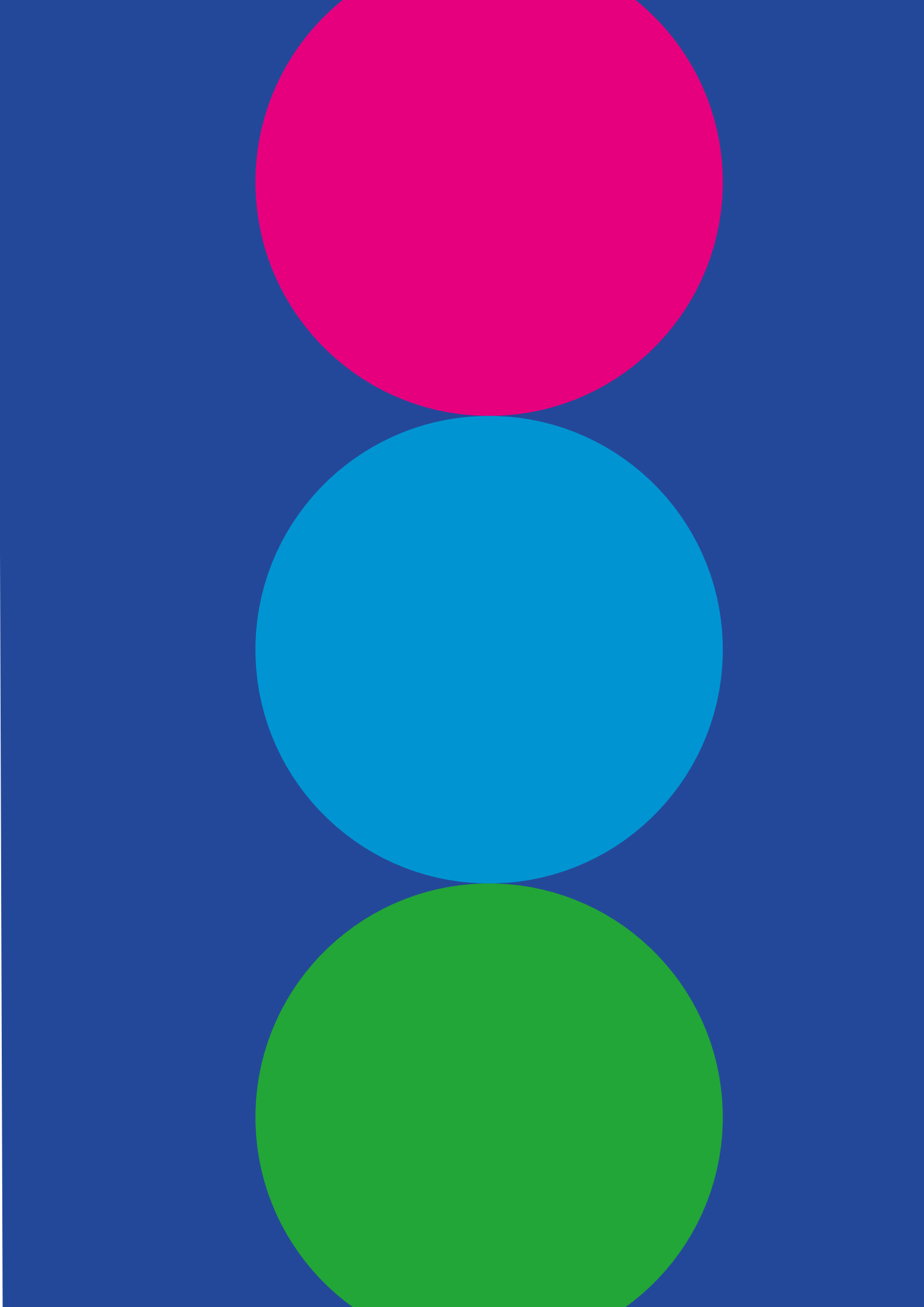
68 H

↓

Ore totali di formazioni
per la struttura operativa

25

NUMERO PARTECIPANTI



Obiettivi, attività, piano di sviluppo

Presentiamo il nostro piano strategico per rispondere ai cambiamenti demografici e sanitari con soluzioni mutualistiche, inclusive e territorialmente radicate. Cooperazione Salute sviluppa strumenti mutualistici evoluti, amplia il sistema di offerta, rafforza il network nazionale e investe in comunicazione, innovazione e competenze. Questo modello, guidato da una visione integrata di salute, welfare e sostenibilità, mette al centro la persona e il benessere collettivo.

5.1	Analisi di contesto
5.2	Gli obiettivi
5.3	Piano di sviluppo 2022-2024
5.4	Attività gestionale
5.5	Customer satisfaction

Analisi di contesto

5.1

“L'Italia è il secondo paese più anziano al mondo dopo il Giappone, con un'incidenza degli **over 65** sul totale della popolazione al **24%, in rapida ascesa al 30%**. Gli ultraottantenni sono 4,5 milioni: per la prima volta nella storia nazionale hanno raggiunto e superato i bambini sotto i 10 anni (4,4 milioni). Il rapporto era di 1 a 2,5 nel 2000 e di 1 a 9 nel 1970.

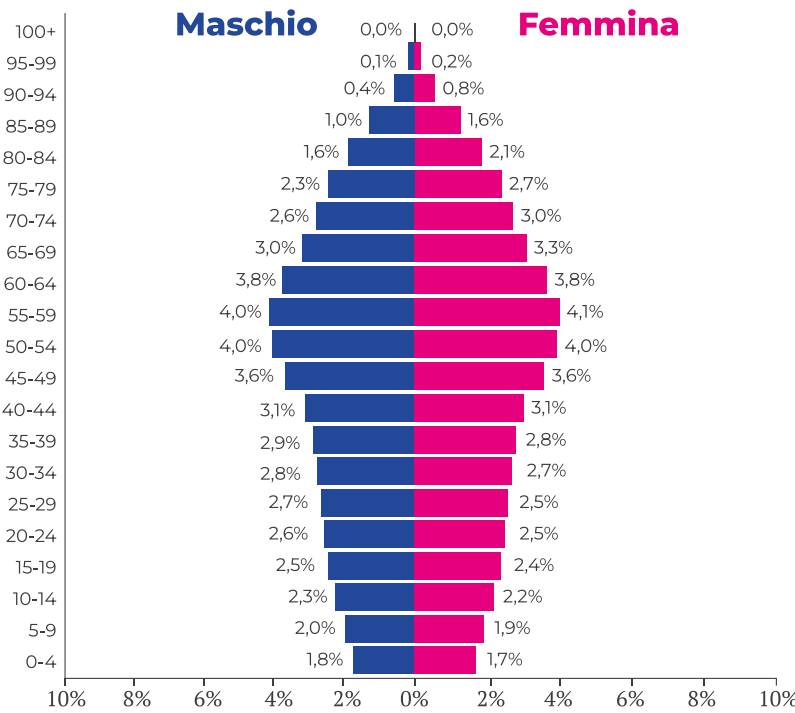
Il rapporto tra pensionati e occupati è oggi di 2 a 3. Questo comporta un trasferimento netto dalla fiscalità generale dello Stato all'INPS di 165 miliardi all'anno perché i contributi dei lavoratori non sono sufficienti a coprire pensioni e spese assistenziali.

Forte prevalenza della **popolazione cronica**, pari al **41% dei residenti**, di cui la metà affetta da pluri-patologie. La **popolazione anziana** non autosufficiente ha raggiunto ormai i **4 milioni** di persone.

La produzione del SSN è scesa se paragoniamo il 2023 con il 2019, soprattutto in ambito ambulatoriale (-8%), pur essendoci più medici in servizio nel SSN rispetto al periodo pre-Covid. In tutte le regioni italiane si nota una distanza notevole e probabilmente crescente tra prestazioni prescritte e reale capacità produttiva del SSN. Una ricetta su due sembra non trovare una risposta nel SSN.

Tra il 2013 e il 2023, la spesa sanitaria privata è passata da 34,3 a 45,9 miliardi di euro (+33,8%). Nel 2022, la spesa intermediata dai fondi, ovvero l'importo corrispondente alle prestazioni per le quali viene richiesto un rimborso o a cui gli assistiti accedono direttamente, ha superato i 3,2 miliardi, cui sono corrisposti rimborsi effettivamente liquidati di circa 2,3 miliardi di euro.”

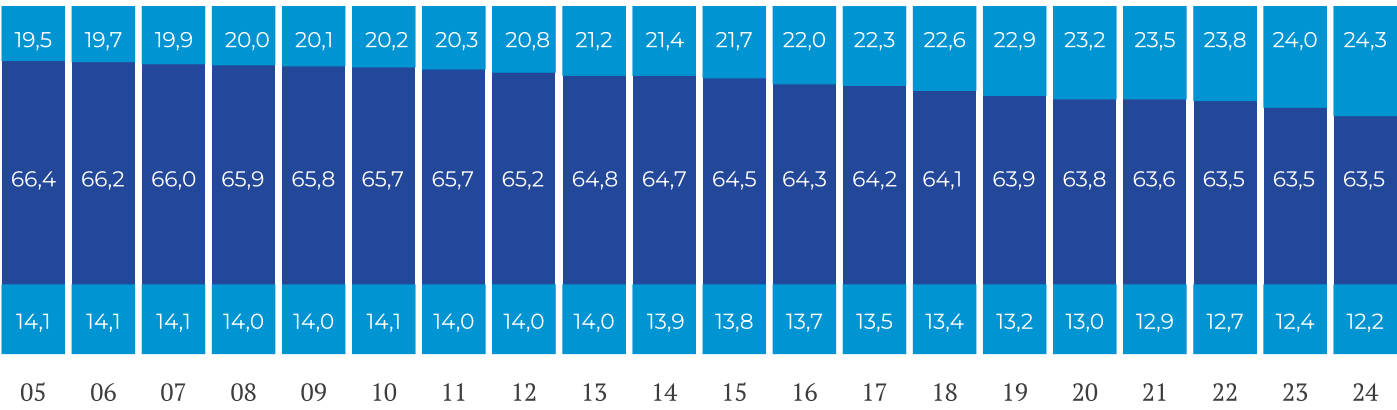
Piramide demografica italiana, 2024



Fonte: United Nations, World Population Prospects: The 2024 Revision

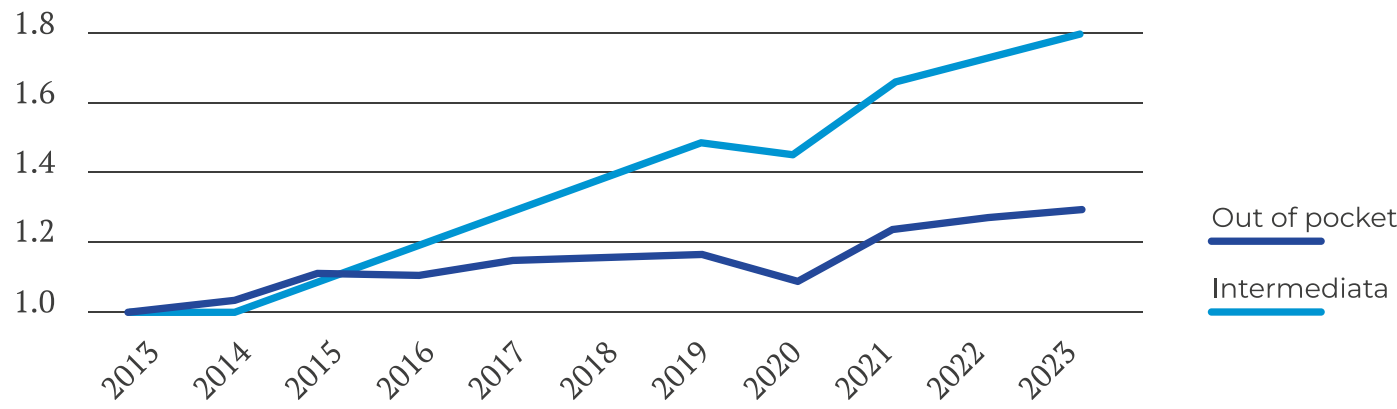
Struttura per età della popolazione italiana nel ventennio 2005 – 2025 (in percentuale)

- 0-14 anni
- 15-64 anni
- 65 anni e oltre



Elaborazioni su dati Istat

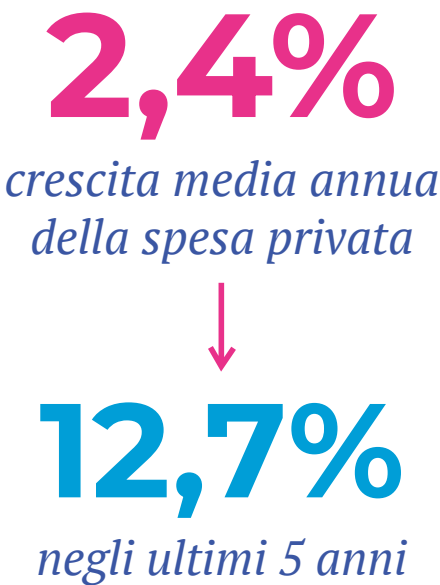
Andamento della spesa out of pocket e intermediata in Italia



Fonte: CERGAS Bocconi - Rapporto Oasi 2024

LA SPESA PRIVATA

La spesa privata, pur molto rilevante (oltre € 42 mld.) sottostima i “bisogni” espressi dalla popolazione: infatti, le **rinunce al consumo** (che riguardano ormai **3,4 milioni di nuclei familiari**, di cui 1,2 sono quelli che hanno completamente azzerato i consumi sanitari) implicano che nell’indagine sulla spesa sfugga il **bisogno rimasto inespresso del 4,1% della popolazione**, ovvero 2,4 milioni di cittadini. La **spesa privata** delle famiglie oltre che rilevante in livello, è anche in **continua crescita** (del 2,4% medio annuo, 12,7% in complesso negli ultimi 5 anni), e correlata tanto con il reddito, quanto con le situazioni di minore efficienza dei Sistemi Sanitari Regionali (SSR).



Composizione della spesa privata in Italia

Macro-categorie di spesa	Micro-voci di spesa	2023			
		Mld €	% del totale		
Servizi ospedalieri	Ricoveri ospedalieri	2,1	4,5%	13,1%	Rispetto al 2022 (OASI)
	Ricoveri in strutture LTC	3,9	8,6%		
Servizi ambulatori	Servizi medici (incluso ticket)	6,9	15,0%	52,8%	Peso spesa ambulatoriale
	Servizi dentistici	8,8	19,2%		
	Servizi diagnostici	3,7	8,0%		
	Servizi paramedici (infermieri, psicologi, fisioterapisti)	4,9	10,6%		
Beni sanitari	Farmaci (A, C, OTC, SOP, con ticket e differenza di prezzo)	11,4	24,2%	34,0%	Crescita spesa farmaceutica
	Altri prodotti medicali non durevoli				
	Attrezzature terapeutiche (occhiali, protesi uditive, ecc.)	4,5	9,8%		
Totale		45,9	100%		

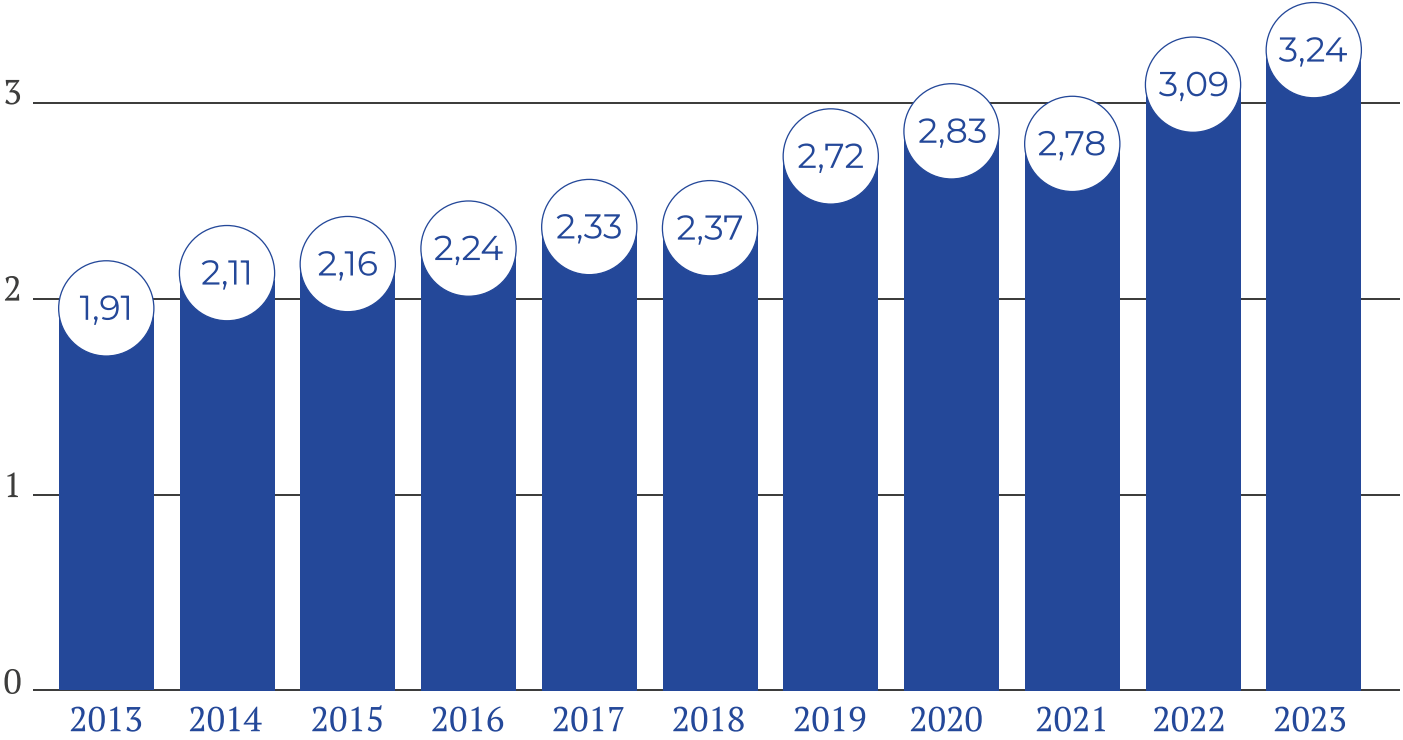
Fonte: CERGAS Bocconi- Rapporto OASI 2024

Gli Enti, Casse e Società di Mutuo Soccorso, negli anni 2022 e 2023, **hanno speso più di 3 miliardi di euro complessivi per l'assistenza sanitaria**, di cui un terzo dedicati alle prestazioni integrative dei LEA. Inoltre, sempre negli stessi anni di riferimento, sono aumentati i volumi di spesa per le prestazioni sostitutive al SSN e, parallelamente, è aumentato il numero degli iscritti.

Fonte: Ministero della Salute, Terzo rapporto sull'assistenza integrativa in Italia, 2023

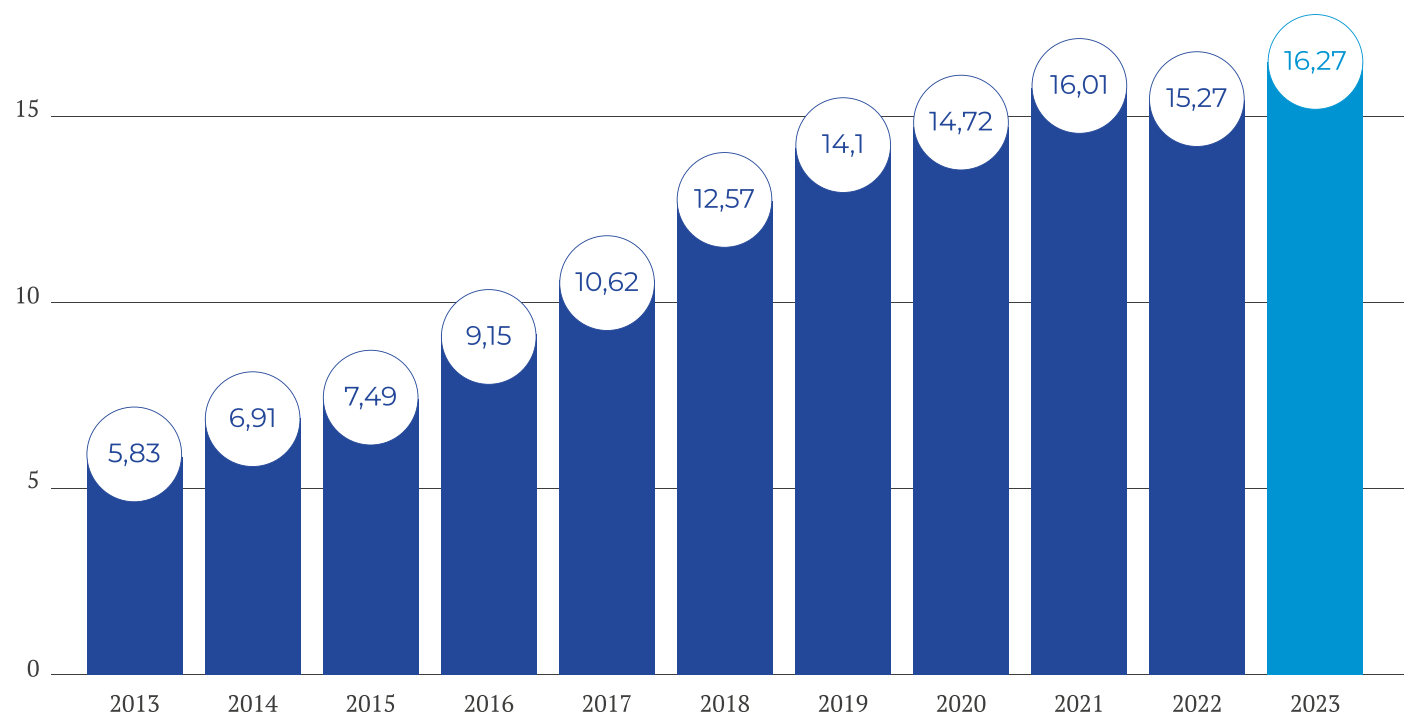


Valore delle prestazioni erogate da Enti, Casse e Società di Mutuo Soccorso iscritti all'Anagrafe dei Fondi Sanitari (in miliardi)



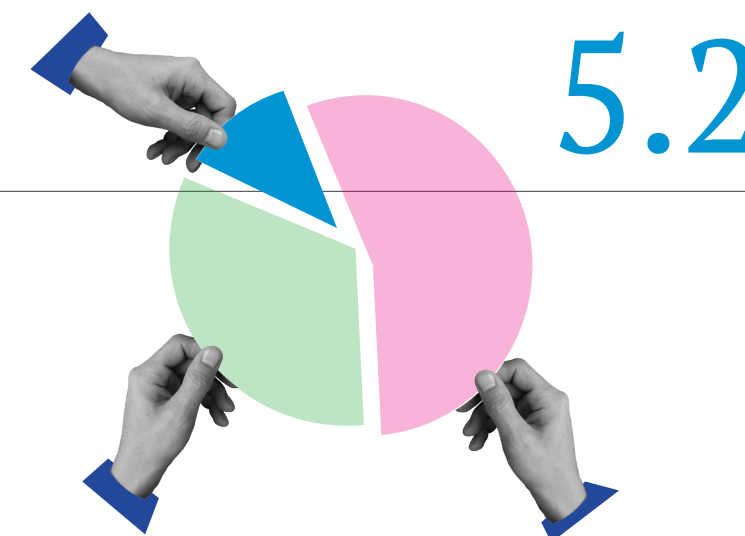
Fonte: Ministero della Salute, Terzo rapporto sull'assistenza integrativa in Italia, 2023

Numero degli iscritti a Enti, Casse e Società di Mutuo Soccorso iscritti all'Anagrafe dei Fondi Sanitari (in milioni)



Gli 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:



- 1 Sviluppare un pilastro di welfare cooperativo integrativo del Sistema Sanitario
- 2 Rinforzare l'appartenenza e l'identità cooperativa
- 3 Sviluppare e valorizzare le Mutue Territoriali e i Progetti Mutualistici Territoriali
- 4 Sostenere lo sviluppo di un'offerta cooperativa in ambito socio-sanitario
- 5 Posizionare Confcooperative in un nuovo e ulteriore ambito di mercato e di rappresentanza

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

Piano di sviluppo 2022-2024

5.3

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 orientata alla bilateralità sindacale.

L'obiettivo per il futuro resta unicamente quello di offrire il maggiore valore possibile in termini quantitativi e qualitativi 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, 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 progettato il Piano di sviluppo 2022 – 2024 che prevede i seguenti Asset strategici di sviluppo:



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 2024 è proseguita 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 2024 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 2024 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.

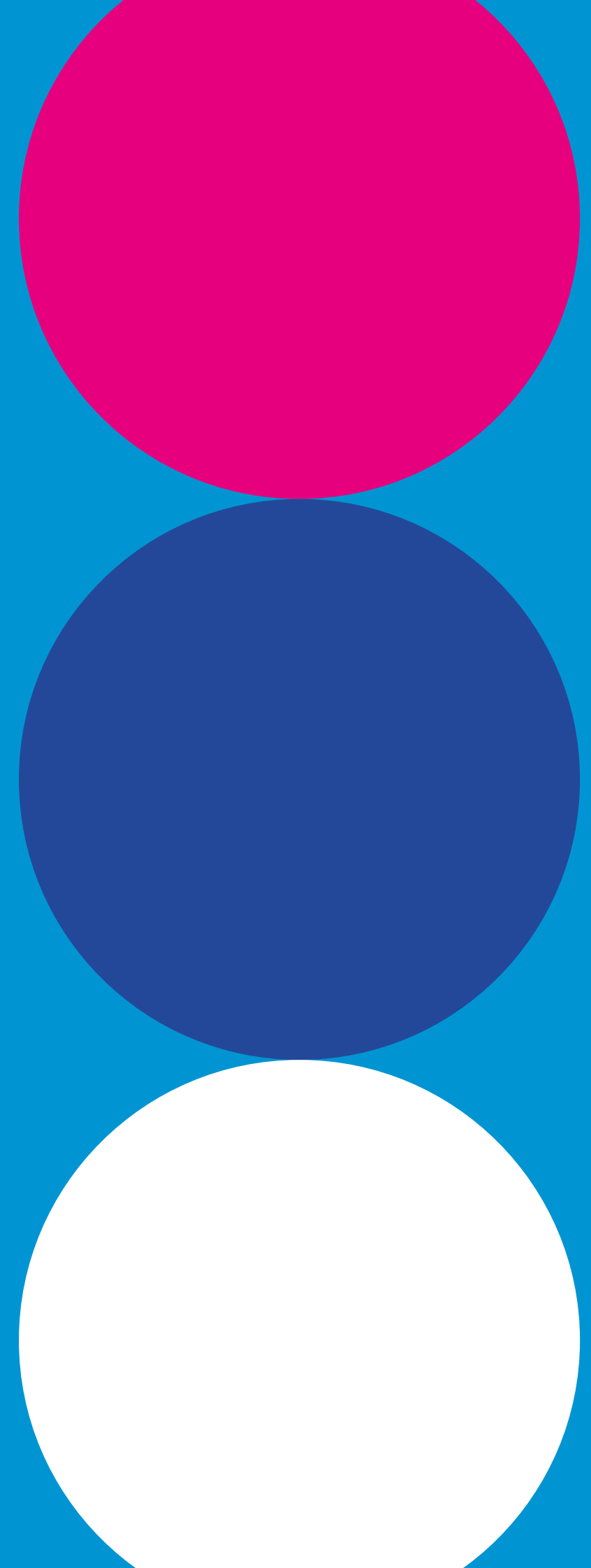
Nello specifico l'Area Promozione ha accompagnato i Gruppi di Promozione e Presidio Regionali (GRP) nella loro attività di sviluppo e nella nuova progettazione dedicata agli eventi/seminari che si dovranno svolgere nei territori regionali su tematiche specifiche riconducibili al progetto mutualistico 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.

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 e casse.

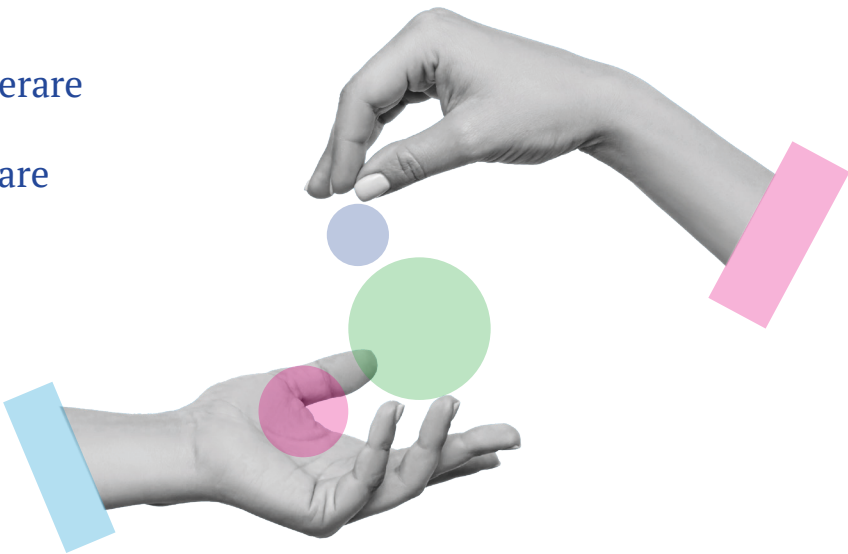


La **comunicazione** sviluppata nel corso del 2024 è andata nella direzione di supportare i nuovi partner promozionali, Assicura e Banca Etica in relazione ai piani sanitari integrativi ad adesione individuale, sviluppati per le loro reti di riferimento. Un lavoro che ha portato anche alla rivisitazione di tutti i piani sanitari di Cooperazione Salute che hanno acquistato 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.

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 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.

IL SISTEMA DI OFFERTA

Il sistema di offerta di Cooperazione Salute offre l'opportunità ad aziende di attivare coperture sanitarie ad adesione collettiva in favore dei propri collaboratori per ottemperare all'obbligo contrattuale pervisti dai CCNL di riferimento e/o realizzare programmi di welfare sanitario aziendale volontario.



5.3.1

La nostra offerta è dedicata anche alle aziende che intendono proporre la sanità integrativa ad adesione collettiva ai propri soci/clienti e loro famigliari tramite l'accesso ad offerte di sanità e di welfare; inoltre il nostro paniere di proposte si compone di coperture sanitarie integrative ad adesione individuale promosse dalla nostra rete di partner promozionali,

che propongono alla propria rete di contatti le nostre coperture sanitarie dedicate o condivise.

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

piani sanitari rivolti ai cittadini con le rispettive famiglie e ai soci clienti dei partner promozionali

Benefit aziendale

tramite piattaforme di welfare aziendale dedicate è possibile utilizzare fringe benefit di sanità integrativa

Inoltre Cooperazione Salute ha attivato relazioni di Mutualità Mediata con mutue, fondi e casse che si avvalgono dei servizi di Cooperazione Salute o che svolgono per Cooperazione Salute servizi rimborsuali.



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

1 Libertà di scelta per l'iscritto tra strutture pubbliche e private

2 Integrazione del Servizio Sanitario Pubblico:

- Assistenza odontoiatrica
- Assistenza e Non autosufficienza (LTC)

3 Sostegno nell'accesso al Servizio Sanitario Pubblico: rimborso ticket

4 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:

RICOVERI	ALTA DIAGNOSTICA	VISITE SPECIALISTICHE
TICKET PER ACCERTAMENTI DIAGNOSTICI E PRONTO SOCCORSO	MATERNITÀ E GRAVIDANZA	FISIOTERAPIA
PRESTAZIONI SOCIO SANITARIE E ASSISTENZIALI	PRESTAZIONI DI ASSISTENZA MEDICA	ASSISTENZA ODONTOIATRICA
SUSSIDIO PER NON AUTOSUFFICIENZA LTC	CAMPAGNE DI PREVENZIONE	LENTI
ASSISTENZA H24	CONSULENZA ED ASSISTENZA	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 presso il SSN e in strutture private (Assistenza in Forma Indiretta attraverso l'Area Riservata Iscritti, l'App, e-mail), sia accedendo al Network sanitario di Cooperazione Salute pagando, se dovuta, una quota prestabilita presso (Assistenza in Forma Diretta). Le coperture prevedono franchigie e massimali diversificati, modalità di rimborso «immediate» e a riparto.

Tutti i nostri piani sanitari ad adesione collettiva sono estendibili al nucleo familiare mentre per le adesione individuali sono previsti dei Piani Sanitari famiglia.

IL WELFARE CONTRATTUALE

Nell'ambito del Welfare Sanitario Contrattuale Cooperazione Salute propone i seguenti Piani Sanitari:

- Anaste
- Commercio
- Cooperazione sociale
- Cultura e spettacolo
- Distribuzione cooperativa
- Logistica, trasporto merci e spedizioni
- Metalmeccanico cooperativo
- Taxi
- Turismo e pubblici servizi
- Uneba



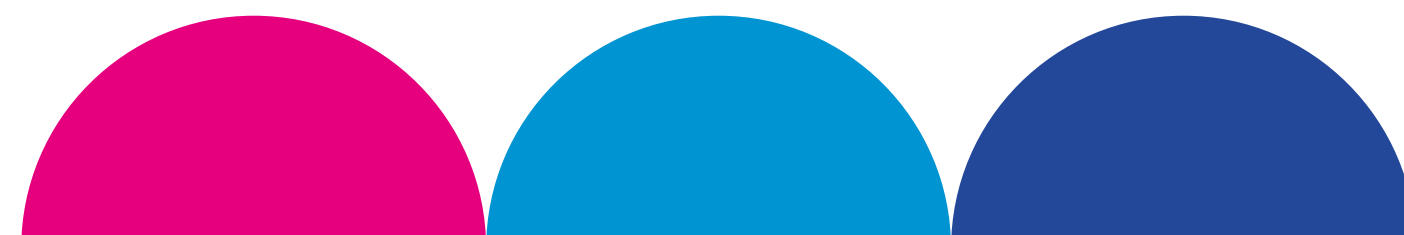
Il nuovo Piano sanitario per le Cooperative Sociali

Nel corso del 2024 è stato **progettato il nuovo Piano Sanitario per le cooperative sociali** che dal 1/1/2025 prevedeva un importo pari a 120€ all'anno per ogni lavoratore a tempo indeterminato. Cooperazione Salute si è impegnata nella progettazione del nuovo Piano Sanitario con l'obiettivo di formulare il miglior piano sanitario presente sul mercato, rispondendo alle esigenze dei propri iscritti e delle rappresentanze datoriali nei tavoli di concertazione sindacale.

Cooperazione Salute è stata parte attiva nella concertazione delle linee guida del nuovo piano sanitario, rappresentando oltre 170.000 iscritti al proprio fondo sanitario. Nel 2024 si è promosso un articolato processo di ascolto e di analisi delle esigenze degli assistiti attivando e coinvolgendo una pluralità di attori. Analizzando le customer care raccolte nel 2024, la mutua ha recepito diverse indicazioni dagli assistiti e dalle cooperative ed enti che hanno aderito al progetto mutualistico nazionale promosso da Confcooperative.

Attraverso il coinvolgimento dei referenti regionali dedicati alla promozione incardinati nelle Confcooperative territoriali (GRP), ha acquisito ulteriori elementi per orientare il miglioramento del piano sanitari. Inoltre, gli **eventi organizzati nel corso del 2023-2024 a livello nazionale e territoriale** dalle Confcooperative e Federazioni territoriali, con una particolare attenzione alla medicina di genere, hanno prodotto riflessione importanti e proposte riguardo a diverse tutele.

Per quanto riguarda il tavolo contrattuale, che coinvolge le rappresentanze datoriali del e sindacali che hanno firmato il rinnovo del contratto, in stretta sinergia con Federsolidarietà e Confcooperative Sanità, quali federazioni di riferimento, si è lavorato per la definizione delle linee guida, che sono state adottate da tutti i soggetti mutualistici chiamati alla formulazione del nuovo piano sanitario per ottemperare all'obbligo contrattuale e nello stesso tempo soddisfare i bisogni dei lavoratori del settore.



Quali sono le principali novità?

AREA RICOVERI

NEW	Ricoveri per grandi interventi o per gravi patologie
UPGRADE	Indennità sostitutiva per i ricoveri
NEW	Ospedalizzazione domiciliare post intervento o per gravi patologie
NEW	Spese pre ricovero
NEW	Spese di trasporto sanitario
UPGRADE	Diaria da ricovero per altri interventi chirurgici
NEW	Neonati figli di iscritti: interventi durante il 1° anno di vita

AREA SPECIALISTICA

UPGRADE	Visite specialistiche
UPGRADE	Alta specializzazione diagnostica e strumentale
UPGRADE	Ticket pronto soccorso e accertamenti diagnostici

PREVENZIONE

NEW	Pacchetti di prevenzione gratuita per uomini e donne
-----	--

PACCHETTO MATERNITÀ

UPGRADE	Visite, accertamenti ed esami compreso il Test del DNA prenatale
NEW	Indennità di parto
NEW	Assistenza e supporto post-natale
NEW	Procreazione medicalmente assistita

ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA

UPGRADE	Assistenza domiciliare sanitaria
UPGRADE	Assistenza domiciliare sociale

PRESTAZIONI RIABILITATIVE

UPGRADE	Terapie riabilitative post infortunio
NEW	Terapie riabilitative post Intervento ordinario
UPGRADE	Logopedia

AREA ODONTOIATRICA

UPGRADE	Prevenzione odontoiatrica
INVARIATA	Estrazioni
UPGRADE	Copertura per nuove cure conservative
UPGRADE	Impianti osteointegrati
INVARIATA	Cure odontoiatriche e protesi da infortunio

LENTI E OCCHIALI

NEW	Rimborso per lenti e occhiali per modifica del visus
-----	--

SOSTEGNO ALLA NON AUTOSUFFICIENZA

UPGRADE	Indennità mensile
NEW	Orientamento e consulenza a sostegno del caregiver

SOSTEGNO ALLA NON AUTOSUFFICIENZA

NEW	In caso di Infortunio o malattia, l'assistito può fruire di un servizio dedicato, operativo 24 ore su 24, per attività quali consulenze, visite a domicilio e molto altro
-----	---

Piano di Comunicazione del Nuovo Piano Sanitario

Il nuovo Piano Sanitario è stato promosso tra tutti gli iscritti al fondo sanitario di Cooperazione Salute nel corso del 2024. Questa azione di comunicazione massiva è stata realizzata con l'obiettivo di rendere gli iscritti al piano Sanitario delle Cooperative Sociali consapevoli delle tutele per loro disponibili. La campagna di comunicazione si è svolta sia a livello nazionale che a livello territoriale, attraverso **webinar** rivolti

agli iscritti e alle aziende, **newsletter** con focus specifici sulle tutele e sulle modalità di utilizzo del Piano Sanitario, attraverso **strumenti di comunicazioni specifici** studiati per promuovere i contenuti del piano. Infine sono stati realizzati videoclip diffusi sui nostri canali social e YouTube.

IL WELFARE AZIENDALE

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

Piani Sanitari di Welfare Aziendale

- Per una copertura migliorativa rispetto ai piani previsti dall'obbligo contrattuale
- Per i collaboratori senza obbligo contrattual
- Per valorizzare gli Amministratori delle aziende

Nell'ambito del Welfare Sanitario Aziendale; Cooperazione Salute propone i seguenti Piani Sanitari:

BASE 1	BASE 2	BASE 3
INTERMEDIO 1	INTERMEDIO 2	
PLUS 1	PLUS 2	PLUS 3

Piani Flexible Benefit

Attraverso portali di welfare aziendali, i nostri piani Flexible Benefit, nel rispetto dei principi di mutualità e solidarietà e della normativa fiscale sul welfare aziendale, garantiscono la possibilità di portare a rimborso le spese mediche e di beneficiare al contempo di prestazioni mutualistiche di assistenza e tutela.

I piani sanitari per i Flexible Benefit sono dedicati:

- All'impresa che intende offrire ai propri dipendenti la possibilità di acquistare, tramite piattaforma di welfare aziendale dedicata, uno o più piani per rimborso spese mediche
- Alla piattaforma di welfare aziendale che vuole garantire alle aziende clienti la migliore offerta in ambito di sanità integrativa per i propri dipendenti
- Alla lavoratrice o al lavoratore che vuole beneficiare di un piano per rimborso spese mediche per sé e per i propri familiari**, veicolato dalla piattaforma di welfare adottata dalla propria azienda

PANO 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.

PRESTAZIONI TERRITORIALI

Cooperazione Salute ha istituito un fondo per 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 e approva. I progetti sono rivolti a iscritti o a categorie fragili che altrimenti 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.



PIANI TERRITORIALI 2024 sono state presentate richieste di finanziamento per € 258.000 che coinvolgeranno 1454 persone in percorsi sanitari e socio assistenziali.

RICHIESTE DI FINANZIAMENTO PER

258.000€



1454

PERSONE COINVOLTE

PIANI VOLONTARI INDIVIDUALI

Al fine di corrispondere una richiesta sempre più attenta alla salute che ricerca tutele per eventi straordinari e supporto all'accesso alle cure per gli eventi ordinari che appartengono alle diverse esigenze del ciclo di vita delle persone, Cooperazione Salute, in collaborazione con

i partner promozionali, ha formulato Coperture Sanitarie Integrative che possono essere sottoscritte per un singolo individuo oppure per il proprio nucleo familiare.

MUTUALITÀ MEDIATA

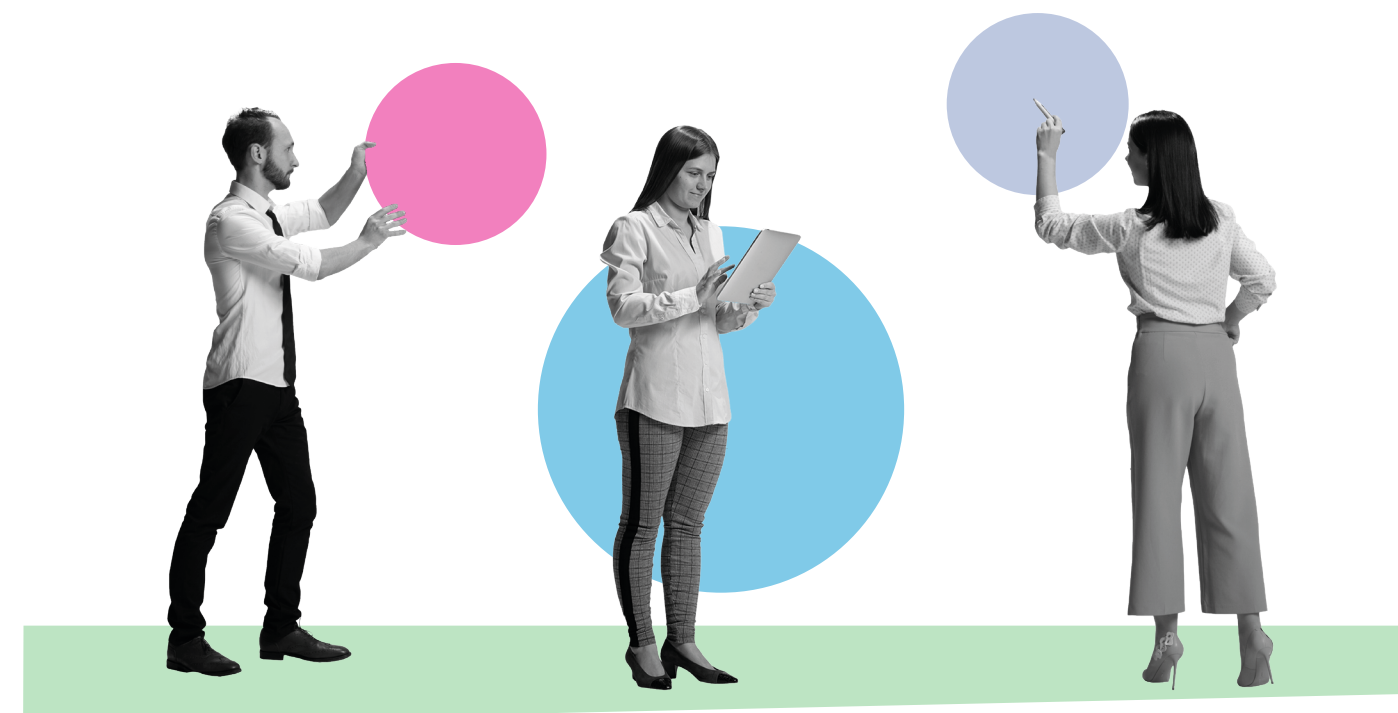
Cooperazione Salute ha attivato collaborazioni con altre società di mutuo soccorso, casse, fondi aziendali e/o territoriali e/o di categoria autonomamente costituiti instaurando con essi un rapporto di mutualità mediata prevedendo l'attivazione delle seguenti funzioni:

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

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

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

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



NETWORK DI SISTEMA

5.3.2

Nel 2024 è proseguito il lavoro di implementazione del Network di Cooperazione Salute. Tale attività, operativa sia per le Strutture Sanitarie che Odontoiatriche, può considerarsi ormai ordinaria e risponde alle necessità dei nostri soci.

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

A dicembre 2024 la rete convenzionata nazionale si compone di 4.380 Strutture, sia Sanitarie che Odontoiatriche alle quali si sono aggiunti anche i centri ottici Salmoiraghi e Viganò e Grand Vision. 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 team di risorse dell'ufficio Network, composto da tre collaboratori, è dedicato alla gestione totale del rapporto con le Strutture: le relazioni inerenti le convenzioni, il tariffario, le specifiche richieste all'attività di coordinamento dei progetti territoriali e l'organizzazione delle procedure per le forme di accesso degli iscritti alle 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.**

Il Network di Cooperazione Salute comprende 4.380 strutture

1 CENTRI MEDICI/DIAGNOSTICI	2 STUDI ODONTOIATRICI	207 Aziende Ospedaliere e Case di Cura
3 CASE DI CURA	4 OSPEDALI	392 Centri Polispecialistici
5 CENTRI FISIOTERAPICI	6 POLIAMBULATORI	501 Centri Diagnostici
		340 Centri Fisioterapici
		778 Laboratori Analisi
		1.667 Studi Odontoiatrici
		20 Centri Acustici
		479 Centri Ottici

LA COMUNICAZIONE MUTUALISTICA

5.3.3

LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Nel corso del 2024, Cooperazione Salute ha continuato a investire nella comunicazione per rafforzare la propria identità e favorire una maggiore conoscenza e comprensione dei servizi offerti. L'obiettivo è risultare sempre più chiari, trasparenti e vicini alle persone, attraverso un'informazione puntuale e facilmente accessibile.

In particolare, l'attività comunicativa si è contraddistinta per:

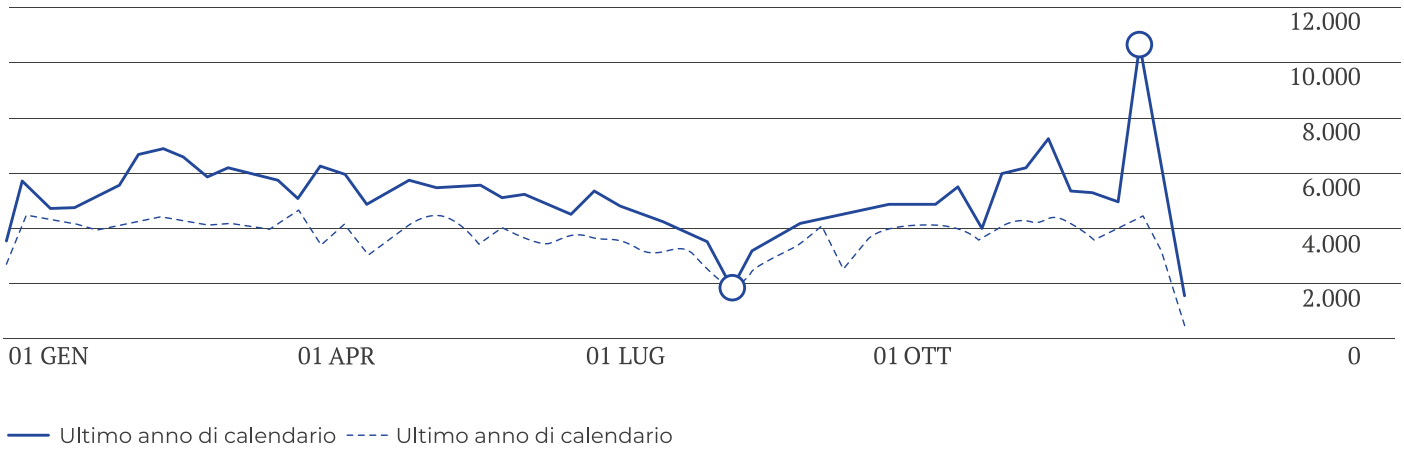
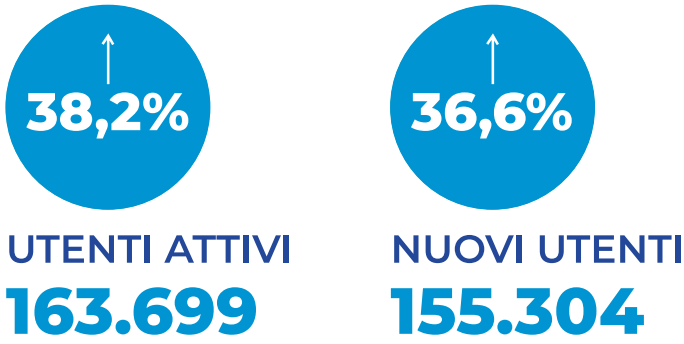
TRASPARENZA,
con aggiornamenti tempestivi e precisi su tutte le novità riguardanti i Piani sanitari e le modalità per accedervi;

CHIAREZZA,
per mezzo di un linguaggio semplice e diretto, accompagnato da strumenti pratici per facilitare l'utilizzo della mutua da parte degli assistiti;

CENTRALITÀ
della persona, con la creazione di contenuti informativi e approfondimenti pensati per rispondere ai dubbi più frequenti e alle esigenze degli iscritti.



Il sito web si conferma uno degli strumenti più utilizzati dagli iscritti: nel 2024 ha registrato un aumento del 38% degli utenti rispetto all'anno precedente, un dato che testimonia la crescente notorietà di Cooperazione Salute.



È stato inoltre rinnovato il piano editoriale per i canali social (Facebook, Instagram e LinkedIn), con contenuti pensati per offrire risposte chiare

e immediate, anche sulla base dei suggerimenti raccolti attraverso la Customer Satisfaction 2023 e i commenti sulle pagine social.

Le principali rubriche attivate o rivedute sono:

Le domande più frequenti, con risposte più complete e comprensibili;
Le parole di Cooperazione Salute, che spiega con semplicità termini come “assistenza in forma diretta” o “voucher”, spesso poco noti ma fondamentali per orientarsi nei piani sanitari;
Focus sulla salute, per approfondire in modo chiaro e accessibile prestazioni mediche specifiche, come la visita logopedica, illustrandone l'utilità e le modalità di accesso;
I numeri della salute, con dati curiosi e significativi legati al mondo della sanità;

La tua scelta di valore, una rubrica che rappresenta le esperienze di chi ha scelto di estendere la copertura sanitaria alla propria famiglia o ha deciso di attivare un piano di welfare aziendale per tutti i soci di cooperativa.



Oltre ai contenuti, è stato effettuato anche un aggiornamento grafico degli account social, con l'obiettivo di renderli più moderni e riconoscibili.

Questo restyling ha prodotto risultati significativi: +46,7% di visualizzazioni dei post e +168,8% di interazioni rispetto al 2023.



Tra le novità del 2024 anche l'attivazione di una newsletter periodica, inviata agli iscritti e alle aziende, con l'obiettivo di mantenere alta l'attenzione su novità importanti come aggiornamenti procedurali, l'ampliamento dei piani sanitari, eventi e nuove strutture convenzionate.

GLI STRUMENTI A SUPPORTO DEGLI ASSISTITI

Per rendere più semplice la comprensione del piano sanitario e delle sue modalità di utilizzo, nel 2024 Cooperazione Salute ha lavorato su due fronti: la creazione di nuovi strumenti informativi e il miglioramento di quelli esistenti.

Le schede sintetiche dei piani sanitari sono state costantemente aggiornate e semplificate per evitare equivoci e rendere le informazioni più immediate.

È stato inoltre realizzato un video tutorial per spiegare in modo chiaro la differenza tra assistenza sanitaria in forma diretta (quando si utilizza una struttura convenzionata) e indiretta (quando si anticipano le spese e si richiede il rimborso). Il video è stato pubblicato sul canale YouTube di Cooperazione Salute ed è stato utilizzato anche da Gruppi Regionali e cooperative per supportare gli iscritti.

GLI EVENTI

Cooperazione Salute ha invitato i Gruppi di Promozione Regionali a includere nei loro Piani di Sviluppo eventi o seminari finalizzati a stimolare una riflessione condivisa su temi centrali come la mutualità, la sanità integrativa, la Medicina di Genere e la non autosufficienza a livello territoriale.

L'intento è di avviare un dialogo costruttivo sia con attori interni al sistema, specializzati in queste aree, sia con realtà esterne a Confcooperative, capaci di offrire spunti e prospettive differenti. Nel corso del 2024 si sono svolti 19 eventi, coerenti con queste linee guida: alcuni inseriti nel Piano

di Sviluppo 2023-2024, altri già riferibili al piano successivo. Attraverso queste iniziative, Cooperazione Salute si propone come interlocutore attivo e qualificato nel dibattito su tematiche strategiche per il proprio ambito operativo, sia in relazione ai piani sanitari e alla mutualità di sistema, sia nell'impegno di formazione dei propri iscritti.



RIGENERIAMO: PARI MA NON UGUALI 2024

La medicina di genere rappresenta oggi una delle principali innovazioni della sanità pubblica e della ricerca biomedica, introducendo nella pratica clinica una prospettiva critica e sistematica sulle differenze tra uomini e donne in termini biologici, esperienziali, di accesso ai servizi sanitari e di risposta ai trattamenti. Non si tratta soltanto di una questione di equità, ma di appropriatezza clinica, efficacia terapeutica e sostenibilità del sistema sanitario.

In quest'ottica, nel 2024 Cooperazione Salute ha promosso numerosi eventi, seminari e progetti in diverse regioni italiane, con l'obiettivo di integrare l'approccio di genere all'interno delle politiche mutualistiche, della formazione, della ricerca e della prevenzione.

Il coordinamento delle attività ha coinvolto Confcooperative Sanità, la Commissione Dirigenti Cooperatrici e i Gruppi Regionali di Promozione di Confcooperative, permettendo una sinergia efficace sui territori e un confronto strutturato sul tema. All'interno della rassegna **"Rigeneriamo: Pari ma non uguali"**, si sono svolti nel 2024 nove incontri pubblici dedicati alla medicina di genere, alla personalizzazione delle cure e all'uso appropriato dei farmaci.

La rassegna ha inteso coinvolgere attori chiave della sanità pubblica e privata, delle università e delle istituzioni regionali, promuovendo una maggiore consapevolezza tra i cittadini su un tema sempre più centrale per l'accesso consapevole e informato ai servizi sanitari.

Cooperazione Salute ha inoltre avviato al proprio interno un processo di riflessione e progettazione dei piani sanitari ispirato ai principi della Medicina delle Differenze, con l'obiettivo di costruire risposte sempre più mirate e inclusive, capaci di intercettare i bisogni specifici delle persone in base al genere e contribuire così a un sistema sanitario più equo e centrato sul benessere individuale.

Rigeneriamo
Un approccio di genere alla salute e alle cure



LE TAPPE DELLA RASSEGNA

ROMA

13 febbraio 2024

Promotori

- Confcooperative, Cooperazione Salute, Commissione Dirigenti Donne Cooperatrici

PORDENONE

17 maggio 2024

Promotori

- Cooperazione Salute, Confcooperative Pordenone, CREDIMA

ANCONA

22 novembre 2024

Promotori

- Cooperazione Salute, Confcooperative Marche

TORINO

28 febbraio 2024

Promotori

- Confcooperative Piemonte, Cooperazione Salute, Commissione Dirigenti Cooperatrici, Città Metropolitana di Torino (patrocinio)

FIRENZE

14 novembre 2024

Promotori

- Cooperazione Salute, Confcooperative Toscana, Commissione Dirigenti Cooperatrici, Regione Toscana – Settore Welfare e Coesione Sociale – Settore Prevenzione Collettiva, Centro di Coordinamento della Medicina di Genere

TRENTO

4 dicembre 2024

Promotori

- Cooperazione Salute, Federazione Trentina della Cooperazione, Commissione Dirigenti Donne

PAVIA

15 aprile 2024

Promotori

- Cooperazione Salute, Confcooperative Lombardia, Confcooperative Milano e dei Navigli, Commissione Dirigenti Cooperatrici

UDINE

15 novembre 2024

Promotori

- Cooperazione Salute, Confcooperative Alpe Adria, Commissione Dirigenti Donne Operatrici, CREDIMA 360

GENOVA

13 dicembre 2024

Promotori

- Cooperazione Salute, Confcooperative Liguria, Commissione Dirigenti Cooperatrici

BOLOGNA

10 marzo 2025

Promotori

- Cooperazione Salute, Confcooperative Emilia Romagna, Confcooperative Sanità Emilia-Romagna, Federsolidarietà Emilia-Romagna, Confcooperative Donne Cooperazione Emilia-Romagna con il patrocinio della Regione Emilia-Romagna

STARANZANO (GO)

24 marzo 2025

Promotori

- Cooperazione Salute, Confcooperative Toscana, Commissione Dirigenti Cooperatrici, Regione Toscana – Settore Welfare e Coesione Sociale – Settore Prevenzione Collettiva, Centro di Coordinamento della Medicina di Genere

Bilancio Sociale 2024

05 - Obiettivi, attività, piano di sviluppo

89

Gli incontri della rassegna sono stati particolarmente stimolanti e hanno favorito l'avvio di diverse collaborazioni con specialisti del settore. Uno degli obiettivi concreti del progetto è la produzione di strumenti informativi e divulgativi, utili a orientare i nostri iscritti su tematiche legate alla salute e, in particolare, alla medicina di genere. In quest'ottica, a dicembre è stato realizzato un calendario con consigli di salute ispirati ai principi della medicina delle

differenze, grazie al contributo della dott.ssa De Francia, professoressa associata di Farmacologia presso l'Università di Torino, e della dott.ssa Pasqualini, coordinatrice del Gruppo Nazionale Medicina di Genere di FNOMCeO, entrambe relatrici nell'ambito della rassegna.

Attività gestionale

5.4

Complessivamente Cooperazione Salute ha gestito nel corso dell'anno 205 piani sanitari che derivano dalla gestione diretta e dai rapporti di mutualità mediata. Per quanto riguarda il 2024, sono state destinati complessivamente euro 8.806.014 a copertura dell'attività rimborsuale e delle prestazioni attivate in favore degli assistiti:

TIPOLOGIA DI RIMBORSI IN PERCENTUALE	2024
DIAGNOSTICA	23%
VISITE SPECIALISTICHE	26%
TICKET	16%
INTERVENTI CHIRURGICI	3%
NON AUTO SUFFICIENZA	16%
MATERNITA' E GRAVIDANZA	2%
ODONTOIATRIA	12%
ALTRE PRESTAZIONI	2%

A fronte di un contributo medio di 72 €, è stato erogato un rimborso medio di 232 € con un rimborso massimo di 10.023 €. Anche nel 2024 è stata confermata l'iscrizione all'Anagrafe dei Fondi Sanitari del Ministero della Salute.

rimborso medio

232€

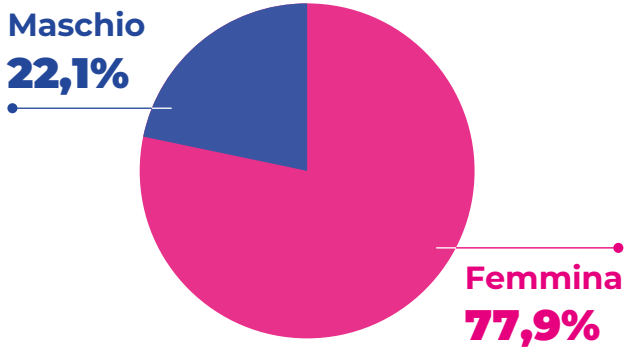
Customer Satisfaction

5.5

Nel 2024 è stato realizzato il consueto sondaggio differenziato sul customer care, rivolto agli assistiti della mutua, alle imprese cooperative e agli enti che hanno aderito al progetto mutualistico nazionale.

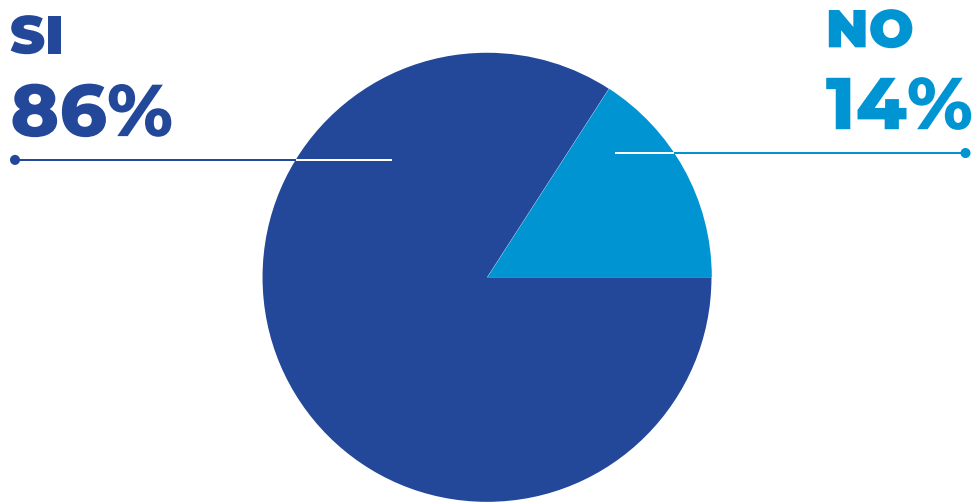
Il sondaggio differenziato per target è composto da circa 60 quesiti, che hanno l'obiettivo di verificare il livello di soddisfazione dei servizi resi, la qualità dell'assistenza, gli strumenti di comunicazione e la relazione.

CUSTOMER RIVOLTA AGLI ASSISTITI



MEDIA VOTO	4 SU 5
VOTO POSITIVO	94%
VOTO NEGATIVO	6%

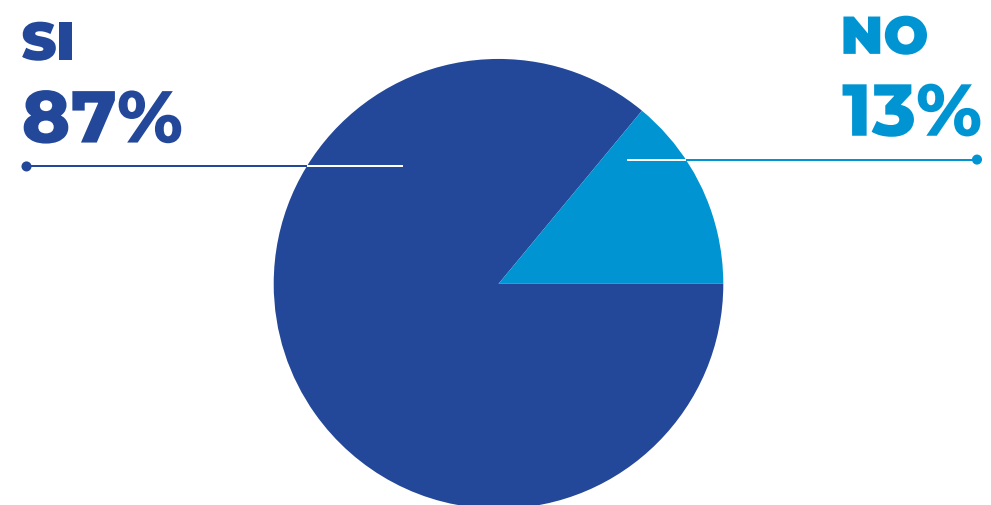
Consiglierebbe ad altre persone di sua conoscenza l'iscrizione a Cooperazione Salute?



CUSTOMER RIVOLTA ALLE AZIENDE

MEDIA VOTO	4 SU 5
VOTO POSITIVO	96%
VOTO NEGATIVO	4%

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



06

Situazione economica finanziaria

ENTRATE	15.371.873 €
USCITE	12.953.024 €
MARGINE MUTUALISTICO	2.418.849 €
PATRIMONIO	25.843.084 €





La salute una scelta di **valore**



Cooperazione Salute
società di mutuo soccorso