

Bilancio Sociale Medical Center Società cooperativa sociale 2023

Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. n.117/2017.

Bilancio sociale elaborato attraverso il modello Iscoop di Legacoopsociali (CC BY-NC 4.0)



Parte introduttiva

Introduzione

La nostra cooperativa continua ad essere un punto di riferimento per la popolazione che non trova risposte sanitarie valide nei competitors pubblici e privati convenzionati della Provincia.

Il 2023 è stato un anno complesso: da una parte la mancanza di personale qualificato ci ha spinto a rifiutare parecchi lavori, dall'altra le difficoltà economiche lamentate dai nostri pazienti hanno fatto sì che tenessimo troppo a lungo i prezzi fermi al listino di alcuni anni fa.

Abbiamo dovuto pertanto adeguare prezzi e servizi.

L'anno si è concluso con una perdita di esercizio, ma l'andamento nei mesi conferma una netta ripresa nella seconda metà dell'anno 2023. E questo ci fa prevedere un 2024 che chiuderà in positivo.

Grazie alle decisioni strategiche prese, abbiamo avuto la possibilità di assumere negli ultimi mesi del 2023 un'altra persona che ci potesse aiutare a gestire la mole di lavoro che si stava creando.

Ci sono stati dei cambiamenti nell'assetto societario e all'interno del Consiglio di Amministrazione.

Due soci hanno rassegnato le dimissioni, uno dei quali era anche Consigliere del CdA e si è dimesso anche da questo ruolo.

La lettera del Presidente

Il bilancio sociale, oltre ad essere un obbligo di legge, ci permette di valutare alcuni aspetti sulla nostra gestione e sulle scelte fatte e quelle che dovremo fare. Nonostante questo, se le leggi del mercato fossero fisse e matematiche, tutti potrebbero intraprendere la gestione di un'attività imprenditoriale sanitaria. Quello che serve, soprattutto se si decide di percorrere una strada completamente nuova in cui non esistono le amicizie politiche ed i compromessi, sono caratteristiche quali il sacrificio, la propensione al rischio ma soprattutto la fiducia che la dedizione nei confronti delle persone, tutte le persone, che quotidianamente cerchiamo di aiutare, riconoscano il nostro valore sociale e nel tempo lo apprezzino sempre di più e, così facendo, sostengano una causa che al tempo stesso è la loro.

Anche il 2023 conferma questa fiducia: significa che stiamo lavorando bene.

Il bilancio economico purtroppo non rispecchia il benessere che invece i nostri clienti esprimono, dopo aver usufruito dei nostri servizi. Le ragioni che spiegano l'andamento economico del 2023 sono molteplici: innanzitutto è sempre più difficile trovare personale sanitario libero e questo ci ha costretto a rinunciare a parecchi lavori.

In secondo luogo abbiamo tenuto i prezzi fermi al 2021, nonostante chiunque intorno a noi li alzasse e anche di tanto, questo per venire incontro alle difficoltà economiche lamentate dai nostri pazienti/clienti. Dall'altra però le spese sono aumentate. L'aumento dei prezzi è cominciato poi da Maggio 2023.

In terzo luogo abbiamo deciso di investire in formazione in ambito Marketing e abbiamo proseguito con gli interventi psicologici per la gestione dello stress lavoro-correlato di tutte le persone che lavorano con noi (personale dipendente e liberi professionisti). Il punto è che vogliamo che tutti stiano bene e si sentano stimolati dal progetto Medical Center. Tutti questi investimenti, però, non portano ad un'immediata entrata, ma saranno valori aggiunti che daranno frutti nel tempo. Noi ci crediamo.

Per il futuro, cercando sempre di valutare l'andamento della situazione attuale e facendo quindi delle previsioni approssimative, ci vedrà impegnati in un nuovo ampliamento di servizi volti ai soggetti più deboli ed economicamente svantaggiati; valuteremo l'apertura di un'area chirurgica; l'ampliamento dell'apparato di formazione; la possibilità di nuove collaborazioni con enti o società sportive/culturali; un primo approccio ad una espansione di alcuni servizi al di fuori della Regione.

Ho la speranza di incontrare altre persone che come me credano nei valori di Medical Center e nelle sue possibilità di sviluppo, che vanno ben oltre a quanto qui sinteticamente elencato. Se vorranno partecipare attivamente alla creazione di qualcosa che sia straordinariamente inclusivo, dove ogni essere umano possa sentirsi bene o al meglio delle proprie possibilità fisiche, saranno i benvenuti.

Nota metodologica

Il nostro metro sono i valori sui quali abbiamo fondato Medical Center, valori condivisi tra soci e membri del CDA. Ogni scelta, valutazione, progettazione si fonda sui nostri principi, in primis la centralità dell'individuo come persona che necessita di attenzioni, ascolto e cure adeguate.

Il team di specialisti e i nostri dipendenti vengono selezionati proprio per aspetti di umanità e adesione a questi nostri valori di base; se nel tempo il Professionista non si dimostra all'altezza di questi standard, ma persegue esclusivamente interessi di tipo personale, calpestando l'etica professionale o prendendo in giro i pazienti, tale Professionista cessa di essere un nostro collaboratore.

Per questi motivi e per il continuo cambiamento nelle necessità dei pazienti, il nostro bilancio sociale è e sarà in continua evoluzione.

Identità

Presentazione e dati Anagrafici

Ragione Sociale

Medical Center Soc.coop.sociale

Partita IVA

02864430216

Codice Fiscale

02864430216

Forma Giuridica

Cooperativa sociale tipo A

Settore Legacoop

Produzione e servizi

Anno Costituzione

2015

Associazione di rappresentanza

Legacoop

Associazione di rappresentanza: Altro

Consorzi Legacoop - Coopservizi

Reti

Confesercenti

Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017

Tipologia attività

b) Interventi e prestazioni sanitarie

Tipologia attività

c) Prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni

Descrizione attività svolta

La cooperativa fornisce servizi sanitari, di tipo ambulatoriale e domiciliare.

Offriamo servizi di trasporto infermi e servizi preventivi con ambulanza durante manifestazioni ed eventi sportivi.

Svolgiamo inoltre corsi di formazione in ambito sanitario e servizi alla persona in ottica di prevenzione, tutela della salute e benessere generale.

Principale attività svolta da statuto di tipo A

Servizi ambulatoriali, Servizi sanitari a domicilio, Istruzione per gli adulti, Soccorso e trasporto sanitario

Descrivere sinteticamente gli aspetti socio-economici del contesto di riferimento e i territori in cui si opera. Per contesto si intende non solo l'ambito geografico in cui si svolge l'attività, ma anche tutti quei fenomeni e tendenze di carattere generale, che possono avere natura economica, politica e sociale e che condizionano e influenzano le scelte e i comportamenti della cooperativa/consorzio.

La Sanità pubblica della Provincia di Bolzano, anche in seguito all'emergenza sanitaria, ha sempre più difficoltà nel seguire tempestivamente ed efficacemente le difficoltà delle persone. Pertanto è necessario che sul Territorio esistano valide alternative a gestione privata, come la nostra Struttura, che possano permettere ai pazienti che ne hanno la possibilità, di rispondere in modo efficace ed efficiente alle problematiche personali, sia di stampo medico sia di natura psicologica.

Regioni

Trentino-Alto Adige

Province

Bolzano

Sede Legale

Indirizzo

via Zuegg 24/A

C.A.P.

39012

Regione

Trentino-Alto Adige

Provincia

Bolzano

Comune

Merano

Telefono

0473233689

Fax

0

Email

amministrazione@medicalcentermerano.it

Sito Web

www.medicalcentermerano.it

Sede Operativa

Indirizzo

via Zuegg 24/A

C.A.P.

39012

Regione

Trentino-Alto Adige

Provincia

Bolzano

Comune

Merano

Telefono

0473233689

Email

info@medicalcentermerano.it

Sito Internet

www.medicalcentermerano.it

Storia dell'Organizzazione

Breve storia dell'organizzazione dalla nascita al periodo di rendicontazione

Medical Center è il primo e unico poliambulatorio completamente privato della città di Merano.

Nasce da un sogno: **fare la differenza nella vita delle persone** affette da qualsiasi disturbo fisico e psicologico, sia in fase acuta sia cronica.

Come possiamo fare la differenza? Innanzitutto tornando a prenderci cura della relazione con chi soffre e in secondo luogo offrendo ai nostri pazienti le **tecniche più efficaci ed innovative**.

I soci fondatori della Cooperativa Sociale Medical Center sono tutti Professionisti dell'ambito sanitario, che hanno lavorato in molte realtà sanitarie nazionali, sia dentro sia fuori l'Alto Adige, ed anche all'Estero. Questo bagaglio di esperienze condivise, ha permesso di fondare le basi valoriali sulle quali si è sempre fondato Medical Center: rispetto per i pazienti e per il loro bisogno di ascolto e cura nel momento della malattia, l'esigenza di trovare soluzioni efficaci e possibilmente durature nel più breve tempo possibile grazie ad un **approccio multidisciplinare integrato e coordinato**.

Aperto nel 2015, in pochi anni abbiamo raggiunto grandi traguardi.

Abbiamo iniziato investendo soldi privati, frutto dei nostri risparmi e dell'aiuto delle nostre famiglie. Avevamo pochi ambulatori, in uno spazio operativo di appena 110 mq. Dopo pochi mesi dall'apertura, l'attività ha dovuto gestire il primo di tanti ostacoli: i coniugi e soci fondatori, Ivan Pierotti (Presidente) e Malvina Wenter (consigliera), hanno dato alla luce il loro primogenito che è nato affetto da una malattia genetica rara. Le conseguenze di questa diagnosi hanno reso molto difficoltosi i successivi due anni, in quanto il bambino ha dovuto subire molti ricoveri e alcuni interventi: la socia Malvina Wenter ha dovuto rinunciare per lungo tempo alla propria attività all'interno della cooperativa e gli altri due soci hanno dovuto lavorare anche per lei durante tutto il 2015 e parte del 2016.

Grazie al loro lavoro e alle capacità imprenditoriali del Presidente, Ivan Pierotti, la cooperativa sociale Medical Center è riuscita a crescere.

Nessuno di noi aveva competenze specifiche in campo gestionale, amministrativo o economico e abbiamo imparato tutto facendo. L'impegno dei soci, i sacrifici fatti, l'adesione ai valori fondanti della cooperativa, in particolare l'ascolto e la **capacità di mettere il paziente al centro**, uniti all'arrivo di nuovi validissimi professionisti sanitari, ha portato ad un incremento dell'utenza e del fatturato. Nel Luglio del 2017 uno dei soci fondatori decide di lasciare la cooperativa e viene accolto come socia e membro del CDA una libera professionista che svolgeva attività sanitaria anche presso la nostra Struttura.

Nel 2018 diventa evidente, dato l'andamento positivo della Struttura e l'aumento del flusso di utenti, che è necessario pianificare uno spostamento con allargamento degli spazi a disposizione delle attività.

Nel 2019 viene aperto il cantiere per la ristrutturazione dei locali in via Zuegg, che si estendono su 490 mq.

Nel Febbraio 2020 inizia ufficialmente l'attività nella nuova sede e dopo un mese viene dichiarato lo stato di emergenza sanitaria.

Il 2021 è stato caratterizzato dal protrarsi dell'emergenza sanitaria, ma anche dalla ripresa dei servizi che rappresentano il nostro core business.

Il 2022 ha rappresentato di fatto il vero banco di prova: i test Covid hanno rappresentato una minima parte del lavoro svolto ed è stato l'anno in cui abbiamo potuto effettivamente constatare se l'attività ambulatoriale riesce a reggere la Struttura.

Purtroppo, con l'arrivo della guerra in Ucraina, i prezzi sono saliti: Medical Center ha mantenuto i prezzi invariati per tutto il 2022, a fronte di spese sempre maggiori. Questo dettaglio, unito ad investimenti necessari allo sviluppo dei servizi offerti e a qualche antipatico inconveniente a macchinari ed impianti, ha determinato un bilancio economico in perdita.

Durante il 2022 abbiamo organizzato per i soci e per il personale dipendente un corso mirato alla gestione dei conflitti e a concetti di problem solving: questo ci ha permesso di identificare le situazioni maggiormente problematiche e di trovare soluzioni efficaci per gestirle.

Il 2023 è stato infine l'anno in cui ci siamo trovati a gestire un considerevole aumento degli accessi ambulatoriali, ma anche ad un aumento importante dei costi. Dalla metà del 2023 siamo stati costretti ad aumentare i prezzi dei nostri Servizi, in quanto economicamente la cooperativa non era più in grado di reggersi. Un'altra difficoltà incontrata è stata legata alla mancanza di personale sanitario, che ci ha costretto in molti casi a rinunciare a lavori, perché non avevamo personale sufficiente per fare tutto. Abbiamo continuato nell'erogazione di incontri formazione interna diretti al miglioramento dei processi, delle capacità comunicative e della gestione dello stress lavoro-correlato. Abbiamo inoltre investito soldi nella formazione in ambito marketing.

Purtroppo il bilancio economico non descrive la crescita, il miglioramento e la soddisfazione degli stakeholder di Medical Center ed ecco perché è utile poter descrivere brevemente la nostra situazione attraverso la stesura del bilancio sociale.

Nonostante gli ostacoli, Medical Center è cresciuta e l'organizzazione è nettamente migliorata negli anni, perché non abbiamo mai dimenticato la mission: fare la differenza nella vita delle persone.

Mission, vision e valori

Mission, finalità, valori e principi della cooperativa

Mission, finalità, valori e principi della cooperativa Medical Center svolge prevalentemente attività socio sanitarie promuovendo attività ed iniziative nei settori sociale, sanitario, riabilitativo, terapeutico, diagnostico, formativo e dei settori affini ed ha come oggetto:

- a. la gestione, l'esercizio e la conduzione di Studi medici, Ambulatori Specialistici, Poliambulatori;
- b. attività di orientamento, consulenza, informazione e di sostegno in particolare a favore dei soggetti deboli e dei nuclei famigliari comprendenti soggetti esposti a rischi sociali e sanitari;
- c. attività di ricerca, progettazione, formazione, riqualificazione ed aggiornamento nell'ambito delle attività socio-sanitarie, sportive, aziendali ed educative;
- d. attività di prevenzione e promozione sociale del territorio locale, di educazione alla salute ed al benessere psicofisico in ogni ambito o contesto sia privato che pubblico;
- e. attività di carattere accessorio alle attività socio-sanitarie ed educative svolte nelle strutture residenziali, semi-residenziali, educative e assistenziali, centri diurni, nelle scuole pubbliche e/o private, enti di promozione, centri di prima accoglienza, appartamenti polifunzionali, appartamenti privati;
- f. attività di formazione ed aggiornamento professionale per il personale socio sanitario (ECM), sportivo, aziendale e privato;
- g. attività di promozione ed organizzazione di conferenze e ricerche che tendano ad approfondire e a divulgare la conoscenza dei problemi delle persone in condizione di svantaggio sociale o a rischio di emarginazione;
- h. attività culturali: tavole rotonde, convegni, congressi, conferenze, dibattiti, mostre scientifiche, inchieste, seminari.

I valori che contraddistinguono la nostra Cooperativa sono:

EGUAGLIANZA

Ogni utente di Medical Center ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche e condizione sociale.

IMPARZIALITÀ

I comportamenti degli operatori verso gli Utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha diritto di scegliere il soggetto o la struttura sanitaria che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

PARTECIPAZIONE

All'utente deve essere garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute del malato, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per la salute stessa. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile. Senza sprechi o costi inutili.

Governance

Sistema di governo

L'assemblea dei soci è l'organo sovrano al quale spettano le decisioni più importanti. Ad essa possono intervenire tutti i soci. Le decisioni vengono assunte a maggioranza attraverso il voto. Di norma l'assemblea è convocata una volta all'anno. Tra i suoi compiti principali: il rinnovo delle cariche sociali, l'approvazione del bilancio d'esercizio e dei criteri di ripartizione dell'utile o di copertura dell'eventuale perdita, l'approvazione dei regolamenti interni (gestione del rapporto di lavoro, dei conferimenti, dei prestiti sociali,...), la valutazione di ogni altra proposta formulata da parte del consiglio di amministrazione.

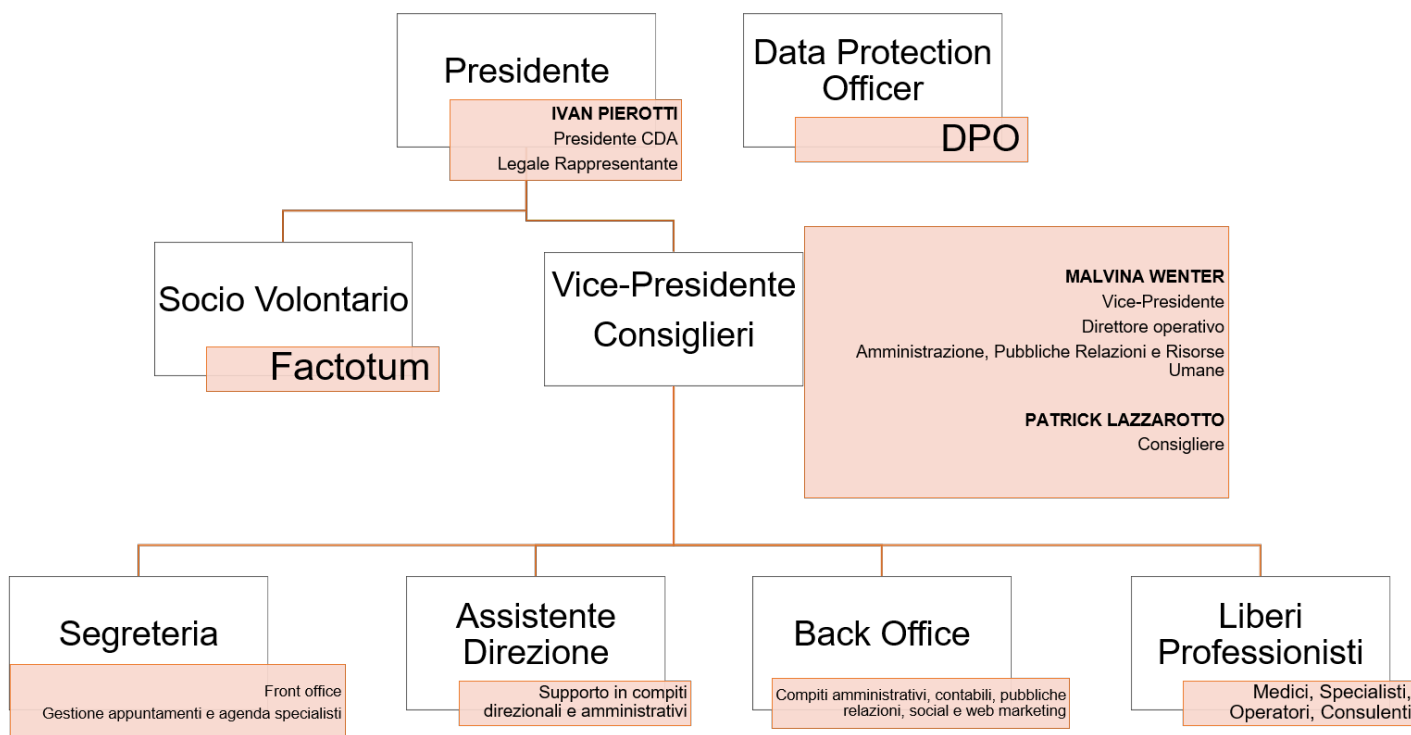
In assemblea ogni socio ha diritto ad un voto qualunque sia il numero delle quote possedute. I soci impossibilitati a partecipare all'assemblea possono farsi rappresentare rilasciando delega ad altri soci. Per legge, ciascun socio può rappresentare in assemblea fino ad un massimo di dieci soci; generalmente, però, gli statuti contengono regole più restrittive.

Le delibere assunte nel rispetto della legge e dello statuto vincolano tutti i soci, anche se assenti o in disaccordo.

L'assemblea dei soci è "straordinaria" quando è chiamata a deliberare su alcune materie, quali le proposte di modifica all'atto costitutivo e allo statuto o lo scioglimento anticipato della cooperativa, per le quali sono richieste maggioranze particolari.

L'assemblea ordinaria provvede all'elezione del Consiglio di amministrazione, che è l'organo di governo della cooperativa. Cura l'amministrazione della società e ha il compito, tra gli altri, di redigere il bilancio annuale e la relazione sulla gestione e di decidere in ordine all'ammissione o esclusione di soci. In termini generali, il Cda ha il compito di porre in essere tutte le iniziative che risultano necessarie per il conseguimento dell'oggetto sociale. Di norma i consiglieri sono scelti tra i soci, ma con la riforma del diritto societario possono essere nominati amministratori anche i terzi non soci purché la maggioranza del Consiglio sia costituita da soci cooperatori. Se non è disposto diversamente dallo statuto, il Consiglio di amministrazione elegge tra i suoi componenti il presidente e il vicepresidente e può conferire deleghe particolari ad uno o più dei suoi membri. Il mandato degli amministratori dura in genere tre anni.

Organigramma



Responsabilità e composizione del sistema di governo

Consiglio di Amministrazione:

Ivan Pierotti - Presidente

Malvina Wenter - vice-Presidente

Patrick Lazarotto - consigliere

Responsabilità e composizione del sistema di governo

Nominativo Ivan Pierotti	Carica ricoperta Presidente	Data prima nomina 21-01-2015	Periodo in carica 3 ESERCIZI
Nominativo Malvina Wenter	Carica ricoperta Vice Presidente	Data prima nomina 21-01-2015	Periodo in carica 3 ESERCIZI
Nominativo Patrick Lazzarotto	Carica ricoperta Consigliere	Data prima nomina 30-05-2022	Periodo in carica 3 ESERCIZI

Focus su presidente e membri del CDA

Presidente e legale rappresentante in carica		
Nome e Cognome del Presidente Ivan Pierotti		
Durata Mandato (Anni) 3	Numero mandati del Presidente 3	
Consiglio di amministrazione		
Durata Mandato (Anni) 3	N.° componenti persone giuridiche 3	N.° componenti persone fisiche 3
Maschi 2	Totale Maschi 66,67 %	
Femmine 1	Totale Femmine 33,33 %	
da 41 a 60 anni 3	Totale da 41 a 60 anni 100,00 %	
Nazionalità italiana 3	Totale Nazionalità italiana 100,00 %	

Partecipazione

Vita associativa

Le Assemblee Soci e CdA si sono svolte ogniqualvolta è stato necessario, in particolare per l'approvazione dei bilanci e in occasione delle dimissioni dei soci.

Sono state condotte numerose Riunioni operative, più snelle e veloci, che hanno permesso ai soci e al personale dipendente di prendere decisioni rapide, vista la situazione economica e la necessità di rispondere in modo efficace ed efficiente alle numerose richieste da parte dei pazienti e del Personale.

Numero aventi diritto di voto

3

N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione

1

Mappa degli Stakeholder

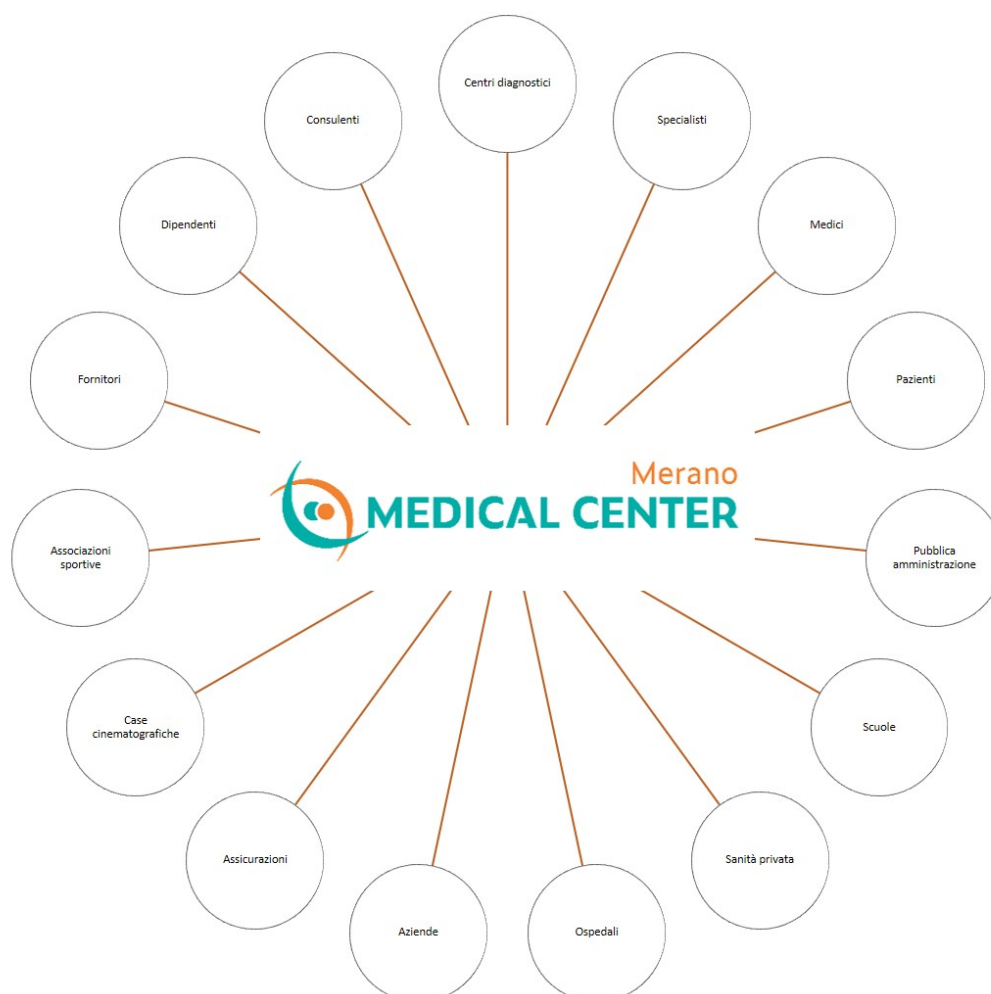
Mappa degli Stakeholder

Medical Center è una realtà professionale che eroga servizi principalmente in ambito sanitario, di prevenzione e di promozione della salute e del benessere.

I principali stakeholder interni sono: soci, dipendenti, liberi professionisti, consulenti e collaboratori occasionali.

Gli stakeholder esterni sono i pazienti, gli utenti, le Aziende private e la popolazione in generale, le Assicurazioni, i fornitori, la banca, la Pubblica Amministrazione, le Associazioni e Cooperative, tutti i Professionisti Sanitari privati e le cliniche e gli Ospedali.

Immagine



Sociale: Persone, Obiettivi e Attività

Sviluppo e valorizzazione dei soci

Vantaggi di essere socio

La persona interessata a diventare socio di Medical Center presenta una domanda di ammissione al CDA, che si riunisce e discute se accettare. Nel caso di ammissione, il nuovo socio versa la quota associativa (una tantum).

Medical Center non accetta tutte le domande di ammissione: per diventare socio della cooperativa, infatti, bisogna avere una serie di caratteristiche personali fondamentali, oltre a competenze tecnico-professionali di cui la cooperativa potrebbe aver bisogno per crescere.

In particolare, le caratteristiche personali richieste sono: etica del lavoro, spirito di sacrificio per il bene comune della cooperativa, entusiasmo verso le persone e i progetti di cura di persone malate e la prevenzione, creatività, visione a medio-lungo termine, saper mettere il bene della cooperativa davanti ai propri interessi personali.

Chi diventa socio di Medical Center si sente parte di un progetto, che mira a fare della salute e del benessere degli altri il punto centrale del proprio operato.

I soci vedono ripagati i propri sforzi nella crescita della cooperativa stessa: noi definiamo Medical Center come un “figlio” e i soci devono comportarsi da genitori.

Numero e Tipologia soci

Soci ordinari	3
---------------	---

Focus Tipologia Soci

Soci lavoratori	3
Soci svantaggiati	0
Soci persone giuridiche	3

Focus Soci persone fisiche

Genere		
Maschi	2	67 %
Femmine	1	33 %
Totale 3,00		
Età		
Dai 41 ai 60 anni	3	100,00 %
Totale 3,00		
Nazionalità		
Nazionalità italiana	3	100,00 %
Totale 3,00		
Studi		
Laurea	2	66,67 %
Scuola media superiore	1	33,33 %
Totale 3,00		

Anzianità associativa

da 0 a 5 anni	da 6 a 10 anni	da 11 a 20 anni	oltre 20 anni
1	2	0	0
33,33 %	66,67 %	0,00 %	0,00 %
Totale			
3,00			

Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati

Medical Center assume i propri dipendenti rispettando i CCNL per le cooperative sociali.

I nostri medici e specialisti sono invece lavoratori autonomi e hanno con noi un rapporto libero professionale, che li rende liberi di scegliere i giorni e gli orari più consoni ai loro altri impegni professionali, per condurre le visite ai nostri pazienti. Tali giorni e orari vengono concordati con la Struttura, in modo da consentire l'organizzazione regolare delle visite.

Chiunque lavori per noi, dal dipendente, al lavoratore autonomo, ai soci, ha un importante benefit: se necessita di una visita da parte di un medico o di uno specialista, questa visita avviene a prezzo di costo (senza marginalità per la Struttura), ovvero in forma gratuita ove possibile.

Abbiamo una politica di gestione molto flessibile, in cui le ferie e i permessi vengono decisi per tempo, consentendo sia ai dipendenti sia ai lavoratori autonomi di essere assenti quando preferiscono.

La sicurezza sul lavoro è stata affidata ad un consulente esterno qualificato, mentre la gestione dello stress lavoro-correlato è gestito da uno dei soci, con laurea e specializzazione in ambito psicologico, che ha seguito un corso apposito per la tutela della salute psicologica dei lavoratori. Vengono svolti regolarmente colloquio con il Personale e sono stati svolti in contri di gruppo e formazione interna per aumentare le capacità di coping e di risoluzione dei problemi dei dipendenti della Struttura.

Welfare aziendale

Non abbiamo aderito al sistema di Welfare nazionale, perchè nella nostra zona i partner sono pochi e non corrispondono alle reali esigenze dei nostri dipendenti.

Gli aspetti che i nostri dipendenti reputano importanti in un concetto di benessere aziendale sono la flessibilità di orario, la possibilità di ottenere permessi senza alcun problema, la possibilità di avere colloqui individuali e momenti di formazione personale e professionale;

i nostri dipendenti hanno poi la possibilità di usufruire di visite mediche e dei trattamenti sanitari con il pagamento del solo compenso al professionista senza marginalità per la Struttura, oppure, a discrezione del professionista, tale attività sanitaria viene erogata anche pro-bono; inoltre vi è la possibilità di usufruire della palestra della Struttura gratuitamente.

Numero Occupati

4

Occupati soci e non soci

occupati soci maschi	occupati soci femmine
0	0

Totale		
0,00		
occupati non soci maschi	occupati non soci femmine	
1	3	
Totale		
4,00		
occupati soci fino ai 40 anni	occupati soci da 41 a 60 anni	occupati soci oltre 60 anni
0	0	0
Totale		
0,00		
occupati NON soci fino ai 40 anni	occupati NON soci fino dai 40 ai 60 anni	occupati NON soci oltre i 60 anni
3	1	0
Totale		
4,00		
Occupati soci con Laurea	Occupati soci con Scuola media superiore	Occupati soci con Scuola media inferiore
0	0	0
Occupati soci con Scuola elementare	Occupati soci con Nessun titolo	
0	0	
Totale		
0,00		
Occupati NON soci con Laurea	Occupati NON soci con Scuola media superiore	Occupati NON soci con Scuola media inferiore
1	3	0
Occupati NON soci con Scuola elementare	Occupati NON soci con Nessun titolo	
0	0	
Totale		
4,00		
Occupati soci con Nazionalità Italiana	Occupati soci con Nazionalità Europea non italiana	Occupati soci con Nazionalità Extraeuropea
0	0	0
Totale		
0,00		
Occupati NON soci con Nazionalità Italiana	Occupati NON soci con Nazionalità Europea non italiana	Occupati NON soci con Nazionalità Extraeuropea
4	0	0

Totale

4,00

Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)

Volontari Svantaggiati Maschi	Volontari Svantaggiati Femmine	Volontari NON Svantaggiati Maschi	Volontari NON Svantaggiati Femmine
0	0	0	0
Totale svantaggiati		Totale non svantaggiati	
0,00		0,00	
Tirocinanti Svantaggiati Maschi	Tirocinanti Svantaggiati Femmine	Tirocinanti NON Svantaggiati Maschi	Tirocinanti NON Svantaggiati Femmine
0	0	0	0
Totale svantaggiati		Totale non svantaggiati	
0,00		0,00	

Attività svolte dai volontari

I soci volontari svolgono attività differenti, in base alle loro inclinazioni o interessi. Possono essere dei tuttofare capaci di svolgere piccole attività di manutenzione o lavori domestici, come ad esempio pulizie, sistemazione arredamento, montaggio mobili o cura del verde. Se hanno esperienza nel campo, possono assistere il personale sanitario nelle attività preventive, come ad esempio i servizi preventivi con ambulanza durante le manifestazioni sportive. Possono anche accompagnare persone anziane o non autosufficienti che devono sottoporsi ad un esame o visita medica presso Strutture pubbliche o private.

Livelli di inquadramento

C1 (ex 4° livello)		
Totale 0,00		
Totale 0,00		
Totale 0,00		
Impiegato d'ordine Maschi 1	Impiegato d'ordine Femmine 1	
Totale 2,00		
Totale 0,00		
Altro Femmine Addetto alla Segreteria	# 1	
Totale 1,00		
D1 (ex 5° livello)		
Totale 0,00		
Totale 0,00		
Totale 0,00		
Altro Femmine Assist. Direzione	# 1	Totale 1,00

Tipologia di contratti di lavoro applicati

Nome contratto

Il contratto applicato ai dipendenti di Medical Center rispetta il CCNL per le cooperative sociali.

Sono previsti aumenti di stipendio.

I lavoratori autonomi che lavorano regolarmente con noi, stipulano con Medical Center un contratto di collaborazione professionale, con relativo listino compensi concordato a priori. Questo contratto scade alla fine dell'anno e viene stipulato nuovamente l'anno successivo: ciò consente ad entrambe le parti di ridiscutere i dettagli del contratto, anche economici, alla luce dell'andamento dell'anno precedente.

Con i lavoratori autonomi a chiamata, vengono determinati in anticipo i compensi e il professionista viene contattato nel caso in cui qualche paziente, azienda o istituzione necessiti di quello specifico servizio.

Medical Center è da sempre un luogo di lavoro “meritocratico”, in cui chi fa bene, apporta la propria esperienza e le proprie idee alla crescita della Struttura e aderisce ai valori della Struttura (come ad esempio la cooperazione, il lavoro in team, l'attenzione al customer care, l'affidabilità e la partecipazione a creare un ambiente caldo e familiare) ha sempre ricevuto bonus economici o aumenti di stipendio.

Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno 2	6,25 %
Dipendenti a tempo indeterminato e a part time 1	3,13 %
Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno 0	0,00 %
Dipendenti a tempo determinato e a part time 1	3,13 %
Collaboratori continuative 0	0,00 %
Lavoratori autonomi 24	75,00 %
Altre tipologie di contratto 4	12,50 %
Totale 32,00	

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

Organo di amministrazione e controllo

Retribuzione annua lorda minima 14702	Retribuzione annua lorda massima 26636	Rapporto 1.81
--	---	------------------

Nominativo Presidente	Tipologia compensi	Importo 0
--------------------------	-----------------------	--------------

Dirigenti

Nominativo Direttore Sanitario	Tipologia compensi	Importo 9624
-----------------------------------	-----------------------	-----------------

Turnover

Entrati nell'anno di rendicontazione (A) (Tutte le assunzioni avvenute al 31/12) 1	Organico medio al 31/12 (C) 4
Rapporto % turnover 25 %	

Formazione

Tipologia e ambiti corsi di formazione

I fabbisogni formativi vengono valutati insieme, soci e dipendenti, sulla base delle esigenze emerse durante i colloqui periodici effettuati dal socio psicologo, che si occupa delle risorse umane, della risoluzione dei problemi e del miglioramento dei processi. Nel 2023, oltre a proseguire con formazioni interne su aspetti comunicativi e relazionali, sul periodico refresh in ambito BLSD, è emersa la necessità di imparare fondamentali di marketing.

Tipologia e ambiti corsi di formazione

Ambito formativo Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specificata)

BLSA

Salute e sicurezza

Breve descrizione (facoltativo)

Fondamenti di primo soccorso e uso del Defibrillatore

n. ore di formazione **n. lavoratori formati**

4

4

Ambito formativo Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specificata)

Corso di formazione interno sulla comunicazione

Sanitario

Breve descrizione (facoltativo)

Comunicazione strategica verbale e non-verbale. Elementi per gestire efficacemente la propria comunicazione in qualsiasi ambito (personale e professionale, diretta a colleghi, superiori, clienti e fornitori)

n. ore di formazione **n. lavoratori formati**

50

4

Ambito formativo Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specificata)

Corso di formazione sui fondamenti e strategie del marketing e sulla gestione interna e commerciale dei pazienti

Altro

Altro Ambito formativo: Specificare **Breve descrizione (facoltativo)**

La formazione è stata divisa tra lezioni in FAD e incontri periodici in diretta (online) con i nostri formatori/consulenti. Oltre ad apprendere le basi del marketing e alcune fondamentali strategie, abbiamo lavorato anche sull'ottimizzazione dei processi interni, sulla gestione dei clienti e sull'utilizzo di software CRM adatti allo scopo.

Marketing

n. ore di formazione **n. lavoratori formati**

80

3

Ore di formazione complessivamente erogate nel periodo di rendicontazione

134

Totale organico nel periodo di rendicontazione

4

Feedback ricevuti dai partecipanti

La valutazione è stata talmente positiva che il personale ha richiesto per il 2024 altre ore di formazione in campo comunicazione, in tecniche mindfulness e approfondimenti in campo marketing.

Qualità dei servizi

Attività e qualità di servizi

Descrizione

Medical Center ha da sempre adottato l'uso di un questionario di valutazione sui servizi offerti, che ogni stakeholder può prendere in autonomia dalla colonna in cui teniamo anche le riviste. La compilazione di tale questionario è anonima e il questionario può essere lasciato nel contenitore dal quale è stato preso o inserito in appositi contenitori sparsi nella Struttura. In base alla nostra esperienza in questi anni abbiamo notato che la compilazione di tale questionario avviene solamente se ci sono segnalazioni da fare o suggerimenti per il miglioramento del servizio. In tutti gli altri casi, è il Personale presente in Front-Office o gli stessi Soci Amministratori che ricevono direttamente i complimenti rispetto al Servizio. La nostra clientela è da sempre abituata a segnalarci ogni cosa, in modo tale da poter migliorare di anno in anno sempre di più. I commenti sui social, inoltre, danno ulteriore idea della soddisfazione dei nostri stakeholder.

Attività presidiate ex attività di interesse generale art. 2 del decreto legislativo n. 112/2017

b) interventi e prestazioni sanitarie;

Utenti per tipologia di servizio

Tipologia Servizio Servizi Sanitari	n. utenti diretti 1934	n. utenti diretti La maggior parte dei pazienti copre le fasce d'età tra i 11 e i 100 anni. Il 12 per cento (in aumento) sono i minorenni e il 19 per cento sono anziani (età maggiore di 66 anni; anche questa categoria è in aumento).
Tipologia Servizio Istruzione e Servizi scolastici	n. utenti diretti 35	n. utenti diretti In questo caso si tratta di clienti Aziende o Associazioni o Pubbliche Amministrazioni, che hanno richiesto formazione in ambito sanitario. Il numero di utenti diretti si riferisce al numero di fatture elettroniche emesse per la partecipazione a tali corsi di formazione.

Impatti dell'attività

Ricadute sull'occupazione territoriale

Il Sistema Sanitario Pubblico ha subito rallentamenti evidenti nella velocità e nella qualità di erogazione dei servizi ambulatoriali, pertanto Medical Center ha rappresentato una valida alternativa per tutti quegli utenti che necessitavano di visite ambulatoriali, ovvero terapie, non usufruibili entro breve in Ospedale o presso i Centri Convenzionati, a causa di liste di attesa troppo lunghe. Per riuscire ad andare incontro alle esigenze dei pazienti, tenendo conto delle varie situazioni economiche, siamo riusciti a mantenere i nostri prezzi inalterati fino alla metà del 2023 e in alcuni casi ad applicare sconti, così da garantire comunque una presa in carico del paziente e un flusso di lavoro costante ai nostri professionisti sanitari. La ripresa delle attività formative in campo sanitario, inoltre, ha contribuito a smaltire quegli obblighi di legge ai quali le Aziende e Associazioni sono sottoposti.

Media occupati del periodo di rendicontazione

4

Media occupati (anno -1)

3

Media occupati (anno -2)

3

Rapporto con la collettività

Questi anni di emergenza sanitaria ci hanno insegnato a prevedere modalità di erogazione di incontri prevenzioni e informazione sanitaria alternativi. Nel caso specifico, abbiamo iniziato a svolgere tale attività attraverso i social. Generalmente abbiamo sempre organizzato conferenze gratuite aperte al pubblico, in cui i nostri specialisti trattavano temi di interesse sanitario e speriamo di tornare presto a poter organizzare tali eventi di persona. Abbiamo inoltre collaborato con tante associazioni presenti sul Territorio (culturali, sportive, sociali, religiose ecc.) per promuovere la salute ed il benessere, attraverso corsi, conferenze, pubblicazioni o giornate informative. La speranza è quella di riuscire a dedicare spazi online e dal vivo con un certa regolarità, incontri con la popolazione, divulgazione e momenti scientifici in cui dissipare dubbi, incertezze o paure rispetto alla propria ed altrui salute.

Iniziative e progetti realizzati sul territorio e/o con la collettività

Ambito attività svolta

Educativo

Tipologia attività svolta

Educazione alla salute e prevenzione

Denominazione attività e/o progetto

Social: un nuovo modo di educare al benessere e alla salute

Tipologia di stakeholder 'collettività'

Rapporto con la Pubblica Amministrazione

Per la Pubblica Amministrazione abbiamo svolto corsi formazione in ambito sanitario.

Impatti ambientali

Medical Center è sempre stata attenta alla raccolta differenziata dei rifiuti. In struttura sono presenti 5 bidoni per la raccolta differenziata nell'area comune riservata allo staff e ogni ambulatorio ne ha almeno 3. Da sempre impegnata verso gli sprechi, la nostra segreteria utilizza vecchi fogli di stampe venute male o di fogli non più necessari (non contenenti dati personali o sensibili), per prendere appunti o comunicare informazioni ai Responsabili. Il riscaldamento e l'aria condizionata (che abbiamo ibride gas/elettrico) funzionano solo ed esclusivamente negli ambienti in cui è necessario il loro utilizzo.

Situazione Economico-Finanziaria

Attività e obiettivi economico-finanziari

Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

Il presente bilancio dell'esercizio chiuso al 31/12/2023 evidenzia un risultato di esercizio negativo di euro 34.952,22.

Tale perdita d'esercizio va analizzata come segue.

Il risultato è in perdita a causa di vari fattori:

- 1) Spese per Consulenze e corsi di Formazione, in special modo nell'ambito Marketing
- 2) Aumento considerevole dell'investimento in pubblicità sui social
- 3) Aumento costi fornitori
- 4) Crediti da riscuotere
- 5) Da Agosto 2023 il medico oculista non riceve più presso la nostra Struttura. I macchinari e i materiali acquistati per questa disciplina non sono ammortizzati
- 6) Prezzi invariati dal 2021 a Maggio 2023. Aumento sensibile dei prezzi al cliente solo a partire da Maggio 2023
- 7) Spazi inutilizzati che rappresentano solo un costo

Un altro problema riscontrato, che influisce sugli incassi e sui costi, è che molti pazienti non disdicono gli appuntamenti e non si presentano.

A fine 2023 è stato finalmente implementato da parte del nostro gestionale un supporto tecnologico di remind, che verrà inizialmente testato e se poi funzionerà, attiveremo con loro il contratto. Auspichiamo che questa nuova spesa possa effettivamente aiutarci a ridurre la problematica "paziente non presentato".

A Novembre 2023 abbiamo dovuto assumere una persona a tempo determinato per gestire meglio l'afflusso di richieste che stava arrivando grazie all'investimento nell'area marketing. Tale investimento infatti ha rappresentato un vero e proprio 'booster', che ha risollevato i conti del Medical Center nell'arco di pochissimi mesi.

Parte del tempo e delle risorse economiche sono stati investiti nel miglioramento del clima aziendale e nella prevenzione dello stress lavoro-correlato. Uno dei soci è psicologo psicoterapeuta e ha pertanto gestito le difficoltà presentate, che potevano essere di relazione e comunicazione in ambito professionale, nonché le difficoltà legate a fattori esterni privati.

Infine, abbiamo continuato a gettare le basi per la fattibilità di un progetto di riconversione e adeguamento degli spazi ambulatoriali.

In questi anni, dal trasferimento nella nuova Struttura nel 2020 in poi, si è resa evidente la necessità di modificare il progetto iniziale di suddivisione degli spazi: alcuni ambulatori sono risultati poco sfruttabili per via delle dimensioni o della geometria degli stessi costringendoci a lavorare prevalentemente sempre negli stessi spazi. Lo stesso vale per l'aula di formazione, 45 mq circa, che dalla pandemia in poi non ha potuto sviluppare le attività formative rivolte alle aziende esterne come avevamo previsto.

La palestra inoltre, dall'analisi economica effettuata nel corso del 2023, rappresenta lo spazio che più di altri è un costo per la Struttura.

Tutto questo rappresenta un aspetto da tenere presente nella lettura del presente bilancio.

Attivo patrimoniale , patrimonio proprio, utile di esercizio

Dati da Bilancio economico	Dati da Bilancio economico
Fatturato	€485.186,88
Attivo patrimoniale	€301.916,00
Patrimonio proprio	€63.394,00
Utile di esercizio	-€34.952,00

Valore della produzione

Valore della produzione anno di rendicontazione	Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -1)	Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -2)
504220.00	527194.00	718654.00

Composizione del valore della produzione

Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)	Valore della produzione	Ripartizione % ricavi
Ricavi da Pubblica Amministrazione	18723.00	3,71 %
Ricavi da aziende profit	64659.00	12,82 %
Ricavi da persone fisiche	420639.00	83,42 %
Donazioni (compreso 5 per mille)	199.00	0,04 %
Totale		
504.220,00		

Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)

Tipologia Servizi	Fatturato
b) interventi e prestazioni sanitarie;	485186.88
Totale	485.186,88

Fatturato per servizio Cooperative tip.A

Servizi Sanitari	
Servizi ambulatoriali	485186.88
Totali	485.186,88

Obiettivi economici prefissati

La cooperativa Medical Center sta innanzitutto proseguendo con la formazione del personale in vari ambiti: comunicazione, prevenzione dello stress lavoro-correlato, marketing, utilizzo di software per la gestione delle prenotazioni.

Inoltre prosegue la ricerca di personale sanitario qualificato, che possa aggiungere ulteriori competenze ai servizi offerti.

Per quanto riguarda la crescita, come già evidenziato altrove in questo bilancio sociale, è necessario trovare i fondi/finanziamenti per ampliare la Struttura e fornire così alla popolazione Servizi Sanitari, che sul Territorio risultano carenti, ovvero con tempi eccessivamente lunghi.

Responsabilità Sociale e Ambientale

Buone pratiche

Medical Center è da sempre impegnata a raggiungere obiettivi legati alla salute e al benessere delle persone, al fornire supporto alle persone in difficoltà e nel creare team interni e partnership esterne per consentire ai clienti di essere finalmente ascoltati, seguiti e creare intorno una rete professionale, sociale e relazionale che li faccia sentire al centro, importanti. Il fine ultimo è sempre la risoluzione del problema presentato dal paziente o il raggiungimento di un obiettivo di salute, assistenza o benessere.

Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni

Tipologia Partner Altro	Denominazione Partnership Professionisti sanitari di comprovata professionalità e umanità	Tipologia Attività Grazie alle esperienze personali, professionali e formative che i soci hanno vissuto nelle loro vite, vi è stata la possibilità di conoscere e collaborare professionalmente con varie figure sanitarie presenti sul Territorio Nazionale. Questi professionisti hanno il compito di seguire a livello locale il paziente che ha iniziato il proprio percorso presso Medical Center, ma che per esigenze economiche, di trasferimento o altro, ha necessità di avere un supporto qualificato che possa consolidare i risultati raggiunti nella nostra Cooperativa.
Tipologia Partner Cooperative	Denominazione Partnership Cooperative sociali complementari	Tipologia Attività Attraverso tavoli di lavoro, Medical Center ha stretto delle collaborazioni con cooperative sociali presenti sul Territorio per gestire le esigenze dei pazienti/clienti che non possono essere direttamente soddisfatte da noi. Questo tipo di partnership consolida il lavoro di rete e di conseguenza la soddisfazione dei nostri clienti.

Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

Coinvolgimento degli stakeholder

Attività di coinvolgimento degli stakeholder

Pazienti/Utenti/Cittadini: La Cooperativa Sociale Medical Center, attraverso la redazione della propria Carta dei Servizi, assume un preciso impegno nei confronti dei cittadini a fornire informazioni circa l'accesso ai servizi e l'erogazione qualitativa/quantitativa dei servizi a loro destinati. All'interno di Medical Center sono presenti questionari di gradimento che i pazienti/utenti possono compilare per lasciare i loro feedback. Inoltre è presente una Responsabile delle Pubbliche Relazioni che accoglie ogni problematica o suggerimento, di persona, via email o tramite la lettura dei questionari anonimi compilati.

Vengono organizzate periodicamente conferenze gratuite aperte al pubblico per promuovere argomenti improntati alla salute, al benessere e alla prevenzione. In questi anni post-pandemia la divulgazione di temi scientifici e sanitari è avvenuta prevalentemente online, in particolare attraverso i social.

Risorse Umane: Il personale (dipendente o libero professionista) è centrale per il raggiungimento degli obiettivi e deve condividere i valori fondanti della cooperativa. Medical Center fa propri gli obiettivi di valorizzazione del merito, del talento e della buone professionalità del personale utilizzato.

Ci sono incontri periodici individuali e di gruppo, che mirano al miglioramento dei processi, al miglioramento della comunicazione e all'evitamento dello stress lavoro-correlato.

Fornitori: la scelta del fornitore passa attraverso il vaglio delle seguenti caratteristiche, ovvero regionalità (aiuto verso l'economia territoriale), qualità del prodotto, buona relazione in termini di rapporto umano, customer care. Il fattore economico è lasciato in secondo piano, perché crediamo che la qualità sia giusto pagarla.

Competitor: il nostro obiettivo primario è il benessere del paziente. Pertanto, laddove non vi fosse la possibilità di aiutare direttamente la persona, abbiamo da sempre consigliato Professionisti esterni alla Struttura, di comprovata qualità professionale ed umana, valutazione basata su esperienze personali e sul curriculum del Sanitario. Il competitor, che vede nella cooperazione e nell'aiuto reciproco una risorsa, ha un ritorno in termini di soddisfazione del paziente e di conseguenza in termini di immagine e serietà.

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder interni

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder esterni

Innovazione

Attività di ricerca e progettualità innovative intraprese e svolte

Abbiamo iniziato la progettazione di una App che possa garantire informazioni scientificamente corrette su una vasta gamma di problematiche. La App è ancora in fase di sviluppo, pertanto non possiamo “svelare” di più.

Elenco attività di ricerca e progettualità innovative

Denominazione attività di ricerca o progettualità innovativa	Ambito attività di ricerca o progettualità innovativa	Tipologia attività svolta
App Sanitaria	Sanità, tecnologie innovative, IA	Studio di fattibilità, Bando
Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati		
in attesa di approvazione		

Cooperazione

Il valore cooperativo

Da sempre, il nostro valore fondante è “Aiutare”. Essere una cooperativa significa darci la possibilità di lavorare ad un progetto dove il nostro compito di soci è permettere agli altri (pazienti, medici, professionisti sanitari, dipendenti della cooperativa) di avere un luogo dove trovare finalmente una soluzione a problemi apparentemente irrisolvibili, in cui esercitare la propria professione senza vincoli di tempo, budget, stress o pressioni, ma dove poter ritornare ad una dimensione in cui le "professioni d'aiuto" si ritrovano tra pari, con altri pari, per aiutare e sostenere altri pari.

La scelta della forma cooperativistica, pertanto, è stata prima di tutto di stampo “romantico”.

Inoltre, questo tipo di forma, consente di avere un aiuto economico attraverso contributi provinciali. Quando abbiamo fondato la cooperativa, nel 2015, i 3 soci fondatori sono partiti con le sole forze economiche individuali, date dai risparmi di una vita, o dall'aiuto di genitori. Nessuna banca avrebbe mai finanziato un progetto di questo tipo, a tre giovani, con pochissimi risparmi e nessuna garanzia.

Ancora oggi, a distanza di 9 anni dalla fondazione, il valore principale resta quello dell'aiuto reciproco, del reinvestimento degli eventuali utili nel migliorare la cooperativa sotto ogni punto di vista e nel consentire ai soci e ai collaboratori di poter svolgere le proprie professioni in un contesto libero, incoraggiante e condiviso, che riaccenda la passione di tutti verso l'aiuto al prossimo.

Obiettivi di Miglioramento

Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

Dopo gli anni di start-up, la cooperativa sociale Medical Center ha definito maggiormente le aree operative, in particolare l'Area Sanitaria e l'Area Formazione. Per i prossimi anni stiamo progettando nuove sotto-aree e nuovi servizi, pertanto si rende necessario che anche il bilancio sociale segua i diversi rami dell'attività, in quanto ognuna di esse ha obiettivi, stakeholders, risorse che possono diversificarsi dagli altri.

Stiamo lavorando sul ciclo del lavoro, che tra le altre cose ci consentirà di valutare con più accuratezza il raggiungimento degli obiettivi e le aree di miglioramento, in modo tale da seguire le diverse peculiarità dei servizi offerti.

Obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo
Indicatori di performance, Stakeholder engagement	Creazione di specifiche griglie per la valutazione dei processi nelle differenti aree di interesse. Capire l'effettivo coinvolgimento dei pazienti e clienti nei valori di Medical Center. Per il 2024 continueremo ad effettuare consulenze mirate, in area social, per riuscire a capire quanto engagement vi sia e come poter comunicare online la nostra mission e i nostri valori in modo sempre più chiaro e mirato al target.

Obiettivi di miglioramento strategici

Obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo
Diversificazione dei servizi offerti, Promozione e ricerca e sviluppo di processi innovativi, Formazione del personale	Per il biennio 2024-25 stiamo valutando la possibilità di ampliare l'offerta dei nostri servizi. Per raggiungere questo obiettivo è necessario trovare i finanziamenti. Abbiamo progettato una App per la salute che porterà ad una rivoluzione nel campo della prevenzione. Continueremo con la formazione del personale, perché siamo fortemente convinti che le persone che lavorano nella Cooperativa siano le fondamenta sulle quali costruire un futuro più sano per tutti. La loro soddisfazione, la loro crescita e il loro coinvolgimento sono indispensabili per fornire servizi sempre migliori, autocorrettivi.

TABELLA DI CORRELAZIONE

Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. n.117/2017

Il presente bilancio sociale è stato redatto attraverso il supporto del modello ISCOOP. La presente tabella di correlazione vuole offrire un quadro sinottico di come il modello ISCOOP sia in compliance con le "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore" emanate dal Ministero Del Lavoro e delle Politiche Sociali con il Decreto 4 luglio 2019 (GU n.186 del 9-8-2019).

Per ogni sotto-sezione e requisito richiesto dalle Linee guida (riportati nella prima colonna della tabella), vengono riportati gli indicatori qualitativi e quantitativi **OBBLIGATORI** del modello ISCOOP che rispondono a quel requisito indicando l'ambito, la sezione e il/gli indicatori specifici i cui rintracciare i dati (seconda colonna della tabella).

Il Modello Iscoop è stato elaborato per le imprese sociali cooperative distinte per: Cooperative sociali di tipo A (A); Cooperative sociali di tipo B (B); Cooperative sociali di tipo A+B (A+B); Consorzi (C); Imprese sociali cooperative (non coop.sociali) (IS); Consorzi di imprese sociali cooperative (non coop. sociali) (ISC).

Alcuni indicatori presenti nel modello sono comuni a tutte le tipologie, altri sono specifici solo per quella tipologia di impresa sociale cooperativa. Tali indicatori specifici e obbligatori, quando presenti in tabella, riportano la tipologia di impresa sociale cooperativa alla quale si riferiscono.

Per completezza si ribadisce che come indicato nelle Linee Guida: "Per gli enti di Terzo settore tenuti ex lege alla redazione, il bilancio sociale dovrà contenere almeno le informazioni di seguito indicate (...). In caso di omissione di una o più sotto-sezioni **l'ente sarà tenuto a illustrare** le ragioni che hanno condotto alla mancata esposizione dell'informazione"

LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e, con riferimento alle imprese sociali, dell'art. 9 comma 2 d.lgs. 112/2017. (Gazzetta Ufficiale n. 186 del 9 agosto 2019)	Riferimento Modello ISCOOP. MODELLO DI BILANCIO SOCIALE PER LE IMPRESE SOCIALI COOPERATIVE SOCIALI
1) METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE	
Eventuali standard di rendicontazione utilizzati; Cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione; Altre informazioni utili a comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione.	AMBITO: Parte Introduttiva INDICATORE: Nota Metodologica
2) INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	
Nome dell'ente; Codice Fiscale; Partita Iva; Forma giuridica e qualificazione ai sensi del Codice del Terzo settore; Indirizzo sede legale; Altre sedi; Aree territoriali di operatività; Valori e finalità perseguite (missione dell'ente); Attività statutarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del d.lgs. 117/2017 e/o all'art. 2 del d.lgs. 112/2017 (oggetto sociale); evidenziare se il perimetro delle attività statutarie sia più ampio di quelle effettivamente realizzate, circostanziando le attività effettivamente svolte; Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale; Collegamenti con altri enti del terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...); Contesto di riferimento;	AMBITO: Identità SEZIONE: Presentazione e dati anagrafici INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Ragione sociale ● C.F. ● P.IVA ● Forma giuridica ● Attività di interesse generale ex art. 2 del d.lgs. 112/2017 ● Descrizione attività svolta ● Principali attività svolte da statuto (A, B, A+B, C, ISC) ● Adesione a consorzi ● Adesione a reti ● Adesioni a gruppi ● Contesto di riferimento e territori ● Regioni ● Provincie SEZIONE: Sede Legale e Sede operativa SEZIONE: Mission, vision e valori INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Mission, finalità, valori e principi della cooperativa
3) STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	
Consistenza e composizione della base sociale /associativa (se esistente)	AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Numero e Tipologia soci ● Focus Tipologia Soci ● Anzianità associativa ● Focus Soci persone fisiche (A, B, A+B, IS) ● Soci svantaggiati per tipologia svantaggio, genere, età, titolo di studio, nazionalità (B, A+B) ● Tipologia di cooperative consorziate (C, ISC) ● Elenco cooperative consorziate per territorio (C, ISC)

<p>Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi (indicando in ogni caso nominativi degli amministratori e degli altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci o associati);</p> <p>quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente;</p>	<p>AMBITO: Identità SEZIONE: Governance INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sistema di governo ● Organigramma ● Responsabilità e composizione del sistema di governo <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vita associativa ● Numero aventi diritto di voto ● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione <p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vantaggi di essere socio
<p>Mappatura dei principali stakeholder (personale, soci, finanziatori, clienti/utenti, fornitori, pubblica amministrazione, collettività) e modalità del loro coinvolgimento. In particolare, le imprese sociali (ad eccezione delle imprese sociali costituite nella forma di società cooperativa a mutualità prevalente e agli enti religiosi civilmente riconosciuti di cui all'articolo 1, comma 3 del d. lgs. 112/2017 "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale") sono tenute a dar conto delle forme e modalità di coinvolgimento di lavoratori, utenti e altri soggetti direttamente interessati alle attività dell'impresa sociale realizzate ai sensi dell'art. 11 del d. lgs. 112/2017;</p>	<p>AMBITO: Identità SEZIONE: Mappa degli Stakeholder INDICATORE: Mappa categoria di stakeholder</p> <p>AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Coinvolgimento degli stakeholder INDICATORE: Attività di coinvolgimento degli stakeholder</p>
4) PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	
<p>Tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altri enti, cd. "distaccati out") con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) o a titolo volontario comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti; Contratto di lavoro applicato ai dipendenti; Natura delle attività svolte dai volontari;</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Numero Occupati ● Numero di occupati svantaggiati (B, A+B) ● Occupati soci e non soci ● Occupati svantaggiati soci e non soci (B, A+B) ● Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati ● Tipologia di contratti di lavoro applicati ● Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)
<p>Attività di formazione e valorizzazione realizzate;</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tipologia e ambiti corsi di formazione ● Ore medie di formazione per addetto
<p>Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari: emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati; rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente; in caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito.</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate
5) OBIETTIVI E ATTIVITÀ	
<p>informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi. Se pertinenti possono essere inserite informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità. Le attività devono essere esposte evidenziando la coerenza con le finalità dell'ente, il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati. Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Qualità dei servizi INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Attività e qualità di servizi ● Utenti per tipologia di servizio (A, A+B) ● Percorsi di inserimento lavorativo (B, A+B) <p>SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ricadute sull'occupazione territoriale ● Rapporto con la collettività ● Rapporto con la Pubblica Amministrazione

	<p>AMBITO: Obiettivi di miglioramento SEZIONE: Obiettivi di miglioramento strategici INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Obiettivi di miglioramento strategici <p>SEZIONE: Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale
6) SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	
<p>Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati; specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi; finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse; segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi</p>	<p>AMBITO: Situazione economico-finanziaria SEZIONE: Attività e obiettivi economico-finanziari INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Situazione economica, finanziaria e patrimoniale ● Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio ● Valore della produzione ● Composizione del valore della produzione ● Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)
7) ALTRE INFORMAZIONI	
<p>Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale; Informazioni di tipo ambientale, se rilevanti con riferimento alle attività dell'ente: tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte; politiche e modalità di gestione di tali impatti; indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi; nel caso delle imprese sociali che operano nei settori sanitario, agricolo, ecc. in considerazione del maggior livello di rischi ambientali connessi, potrebbe essere opportuno enucleare un punto specifico ("Informazioni ambientali") prima delle "altre informazioni", per trattare l'argomento con un maggior livello di approfondimento; Altre informazioni di natura non finanziaria, inerenti gli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc. Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni.</p>	<p>AMBITO: Parte Introduttiva INDICATORE: Introduzione</p> <p>AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE: Impatti ambientali</p> <p>AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Responsabilità sociale e ambientale INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Buone pratiche ● Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vita associativa ● Numero aventi diritto di voto ● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione