



**Cooperazione Salute**  
società di mutuo soccorso

# La salute, una scelta di valore

**2021 Bilancio Sociale**  
Cooperazione Salute





# Indice

## INTRODUZIONE

### CAPITOLO 01.

#### BREVI INDICAZIONI METODOLOGICHE

### CAPITOLO 02.

#### CHI SIAMO

2.1. La salute una scelta  
di valore

2.2. La attività del nostro  
Statuto

2.3. Cosa ci rende unici

2.4. Il terzo settore  
la nostra casa

2.4.1. Confcooperative

2.4.2. Confcooperative  
Sanità

2.4.3. Federazione Trentina

2.5. Partecipazioni associative

2.6. Attività Mutualistica  
di Welfare Plurale: attività  
secondarie

2.7. Contesto di riferimento

### CAPITOLO 03.

#### GLI ORGANI DI GOVERNO

3.1. Base sociale

3.2. Il sistema di governo  
e controllo

3.2.1. Governance

3.2.2. Il Sistema di revisione

3.2.3. Il sistema di controllo  
organizzativo:  
Modello 231

3.2.4. Organo di Vigilanza

3.3. Le Certificazioni

3.3.1. Certificazione  
9001-2001

3.3.2. Certificazione  
Family Audit

3.3.3. Procedure e Audit

3.4. Principal Stakeholder

3.4.1. Gli iscritti

3.4.2. Le cooperative

3.4.3. Mutue Fondi e Cassa

3.4.4. Il sistema  
Confcooperative

### CAPITOLO 04.

#### PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE: IL NOSTRO TEAM

4.1. Il nostro Team

4.1.1. Politiche  
di Conciliazione

4.1.1.1. Family audit

4.1.1.2. Banca ore

4.1.1.3. Smart working

4.2. Rete promozionale

4.3. Coordinamento  
e Formazione

4.4. Strumenti CRM,  
Area Riservata

4.5. Fornitori principali

## **CAPITOLO 05.**

### **OBIETTIVI E ATTIVITÀ PIANO DI SVILUPPO**

#### **5.1. Obiettivi**

5.1.1. Piano di sviluppo di Cooperazione Salute 2019 – 2021

5.1.2. Sostenibilità: Agenda Nazioni Unite 2030

5.1.3. Sostenere le cooperative nel periodo pandemico: Tutela Covid-19 e Progetto DPI

#### **5.2. Il Sistema dell'Offerta**

5.2.1 Welfare contrattuale/ aziendale/ volontario

5.2.2 Fase istruttoria

5.2.2.1 Il trentennale della Cooperazione

5.2.2.2 Analisi dell'offerta di CS

5.2.3 Mutualità mediata

5.2.4 Network di sistema (attività territoriale)

#### **5.3. Comunicazione Integrata**

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

#### **5.5. Customer Satisfaction**

## **CAPITOLO 06.**

### **SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA**

## **CAPITOLO 07.**

### **ALTRE INFORMAZIONI**

## **CONTATTI**

**COOPERAZIONE SALUTE,  
PERCHÈ LA SALUTE  
È UNA SCELTA DI VALORE**

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

## INTRODUZIONE

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

Nel corso del 2021 è proseguito l'intenso lavoro di sviluppo del Progetto mutualistico nazionale promosso da Concooperative e che ha coinvolto tutto il sistema nel suo complesso: Federazioni nazionali, Unioni Regionali e Territoriali, Mutue territoriali, Società di sistema. Il 2021 si è chiuso con 3.275 cooperative, enti e aziende che hanno aderito al progetto mutua-

listico nazionale. Oltre 296.000 sono stati gli assistiti, cioè soci, lavoratori, collaboratori e loro familiari che accedono a prestazioni sanitarie oppure a offerte di sanità e di welfare, sempre più precluse dai redditi e dall'inadeguatezza del sistema pubblico. Tali assistiti sono stati seguiti direttamente dalla mutua nazionale e dalle 4 mutue territoriali: CAMPA in Emilia Romagna, Cooperazione Salute Trentino in Trentino, Mutual Help in Alto Adige, Programma Obiettivo Salute in Puglia. Inoltre, sono stati attivati 3 rapporti di mutualità mediata con mutue, fondi e casse che a diverso titolo hanno aderito al progetto mutualistico nazionale dando la possibilità ai loro assistiti di usufruire delle proposte e servizi di Cooperazione Salute con l'obiettivo di favorire lo sviluppo mutualistico territoriale. Tali risultati sono stati raggiunti anche grazie ad una costante attenzione al contenimento dei costi di gestione complessivi.

Cooperazione Salute presenta infatti una struttura leggera composta da 20 collaboratori presso la sede di Trento e l'ufficio di Roma e una rete di promotori mutualistici composta da 20 Gruppi di Promozione e Presidio Territoriale (GRP) che coinvolgono 80 persone incardinate sulle Unioni regionali e territoriali di Concooperative. Una struttura organizzativa che nel corso del 2021 ha confermato la certificazione ISO 9901 DNV-GL, la certificazione Family Audit e aggiornato il modello 231/2001 a garanzia dei nostri principali stakeholder ovvero le cooperative, enti, aziende e gli assistiti. Cooperative, enti, aziende e assistiti che hanno espresso un giudi-

zio positivo nei confronti dell'operato di Cooperazione Salute. In particolare, a seguito delle campagne di customer satisfaction realizzate negli ultimi anni, le cooperative, enti, aziende e gli assistiti hanno espresso un voto medio di soddisfazione pari al 8/10 in riferimento ai servizi resi da Cooperazione Salute. Il 2021 è stato anche l'anno dello sviluppo del network proprietario in ambito socio-sanitario e odontoiatrico con più di 3.000 strutture convenzionate diffuse su tutto il territorio nazionale.

La sfida continuerà anche nei prossimi mesi con l'obiettivo di realizzare un Network unico nel panorama nazionale: che valorizzi sempre di più la dimensione cooperativa; che faccia prevalere i rapporti con le Strutture più serie e competenti; che sia in grado di rispondere alle esigenze dei nostri Associati in ogni comune della nostra Italia. Infine, il 2021 è stato purtroppo ancora un anno fortemente condizionato dal Covid-19 e che ha visto impegnata la Mutua su due fronti: Prestazione Integrativa Covid-19 e Progetto DPI e Exit Strategy di Confcooperative.

Per quanto riguarda la prestazione, è stata attivata su tutti i piani sanitari, senza alcun onere per assistiti e cooperative, una Prestazione integrativa Covid-19 che prevede sussidi in caso di ricovero presso strutture ospedaliere e/o accreditate dovuti al Covid-19, nonché un sostegno per le spese al rientro nel proprio domicilio e purtroppo, in alcuni casi, un sussidio in caso di decesso. Visto l'andamento della pandemia, la Prestazione verrà rinnovata anche per tutto il 2022. In riferimento ai progetti di sistema, la Mutua ha aderito ai Progetti DPI ed Exit Strategy promossi da Confcoo-

perative per supportare le cooperative associate a dotarsi dei dispositivi di protezione individuale e dei test necessari per tutelare la salute dei beneficiari dei servizi nonché dei lavoratori e soci del sistema. Nel corso del 2020 e del 2021 sono stati consegnati oltre 2.500.000 unità di prodotto tra dispositivi e test su tutto il territorio nazionale.

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

La sfida prosegue con l'ambizione di valorizzare un sistema di offerta di servizi che promuove l'incontro e la risposta ai bisogni - crescenti e in evoluzione - e l'offerta di servizi cooperativi, 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. Perché la Salute è una scelta di valore.



**BREVI INDICAZIONI  
METODOLOGICHE**

07

## CAPITOLO 01

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

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

Principi del nostro Bilancio Sociale:

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

**CHI SIAMO**

02

## CAPITOLO 02



**Nome dell'ente**  
**Cooperazione Salute SMS ETS**

**Codice Fiscale**  
**01591330228**

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

*indirizzo sede legale*  
**Via Segantini, 23 – 38122 Trento**

*Aree territoriali di operatività*  
**Territorio Nazionale**

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



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



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

## 2.1 La salute una scelta di valore

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

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

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

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

## I NOSTRI VALORI

### Cooperazione

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

### Mutualità

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

### Centralità della persona

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

## 2.2. Le attività del nostro Statuto

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

1

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

2

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

3

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

4

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

5

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

6

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

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

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

### 2.3. Cosa ci rende unici

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

#### COSA CI RENDE UNICI



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



**Puntiamo allo sviluppo** - siamo un pilastro di welfare integrativo del sistema sanitario nazionale



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



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

## 2.4. Il Terzo Settore la nostra casa

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



### 2.4.1 Confcooperative

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

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

**22** unioni regionali

**41** unioni territoriali



### 2.4.2 Confcooperative Sanità

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



Cooperazione Trentina

### 2.4.3 Federazione Trentina

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

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

## 2.5 Partecipazione associative

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

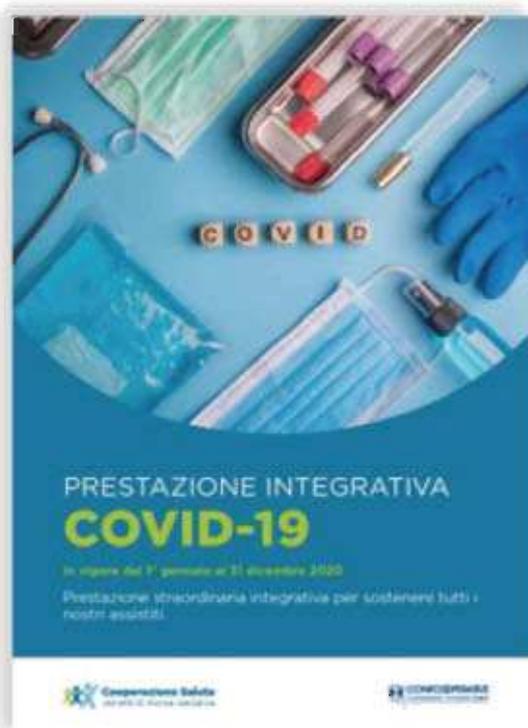


## 2.6 Attività Mutualistica di Welfare Plurale: attività secondarie

Il Progetto Mutualistico Nazionale di Confcooperative nato nel 2014, del quale Confcooperative stessa è parte integrante, ha come obiettivo quello di sviluppare un pilastro di welfare cooperativo integrativo del sistema sanitario nazionale, dedicato sia ai soci, sia ai lavoratori delle cooperative, nonché aperto all'adesione dei cittadini e delle comunità.

Il progetto plurale di welfare è stato particolarmente funzionale durante il periodo pandemico in quanto ha organicamente coinvolto il sistema Confcooperative, interrogandosi sulle attività da poter mettere in campo per supportare le cooperative e i lavoratori in questo straordinario periodo di crisi sanitaria dell'intero paese.

Dapprima Cooperazione Salute ha confermato l'introduzione della tutela completamente Covid-19, dedicata agli iscritti ricoverati in diverse tipologie di strutture, con l'intento di indennizzarli e supportarli nella fase di rientro a casa. La tutela è stata inserita gratuitamente in tutti i piani sanitari.



Inoltre il sistema Confcooperative ha promosso una politica di Exit Strategy già dal 2020, dando alle cooperative la possibilità di acquistare dispositivi di protezione individuale certificati e test anche antigenici, a costi contenuti, al fine di evitare che il nostro sistema potesse incombere in fornitori con intenti speculativi e soprattutto permettere alle cooperative di reperire i DPI necessari senza problemi. Tale progetto ha coinvolto la struttura organizzativa di Cooperazione Salute per la gestione della raccolta ordini che quella della vendita dei dpi nonché già nella fase di acquisto su larga scala avvenuta nel 2020.

Questo percorso avviato già nel 2020 è continuato nel 2021 dapprima attraverso un portale proprio e successivamente attraverso un portale condiviso con Polaris Biomed, soggetto che ci ha supportato nella vendita e nelle consegne.



Nel 2021 le problematiche legate alla reperibilità dei DPI si sono sensibilmente ridotte tuttavia complessivamente dall'inizio della pandemia sono state distribuite 2.500.000 unità di Dispositivi di protezione individuale. Il ruolo svolto per la vendita dei dispositivi di protezione individuale nel 2021 si è articolato in varie fasi. Per far fronte alle esigenze di stoccaggio dei DPI per le cooperative del sistema, abbiamo organizzato forniture periodiche che potessero contenere l'utilizzo dello spazio necessarie per questi nuovi materiali. Inoltre la struttura promozionale ci ha permesso di poter riservare preventivi personalizzati in base alle esigenze delle cooperative.

Questa modularità operativa che non appartiene alle nostre attività ordinaria, ha, tuttavia, coinvolto la nostra rete promozionale GPR, che per caratteristiche proprie è particolarmente articolata e radicata in tutto il territorio nazionale e ha potuto, così, fare una azione commerciale mirata sulle cooperative del sistema.

## 2.7 Contesto di riferimento

Il contesto è fortemente caratterizzato dalla pandemia che è iniziato nel febbraio 2020 e ancora in corso senza soluzione di continuità per tutto l'anno 2021 con l'alternanza di picchi di contagio nei primi e negli ultimi mesi dell'anno. Tale situazione ha condizionato in modo importante non solo la vita di tutti ma soprattutto il nostro contesto di riferimento che si potrebbe genericamente definire il mondo della sanità pubblica e privata.

I dati più recenti reperibili si riferiscono all'anno 2020 che nello schema abbiamo comparato con i dati dell'anno 2019. Tale comparazione non necessariamente definisce un tendenza bensì evidenzia l'impatto della pandemia sulla situazione precedente. I dati sono in ogni modo significativi per cooperazione Salute che ha dovuto operare in tale contesto.

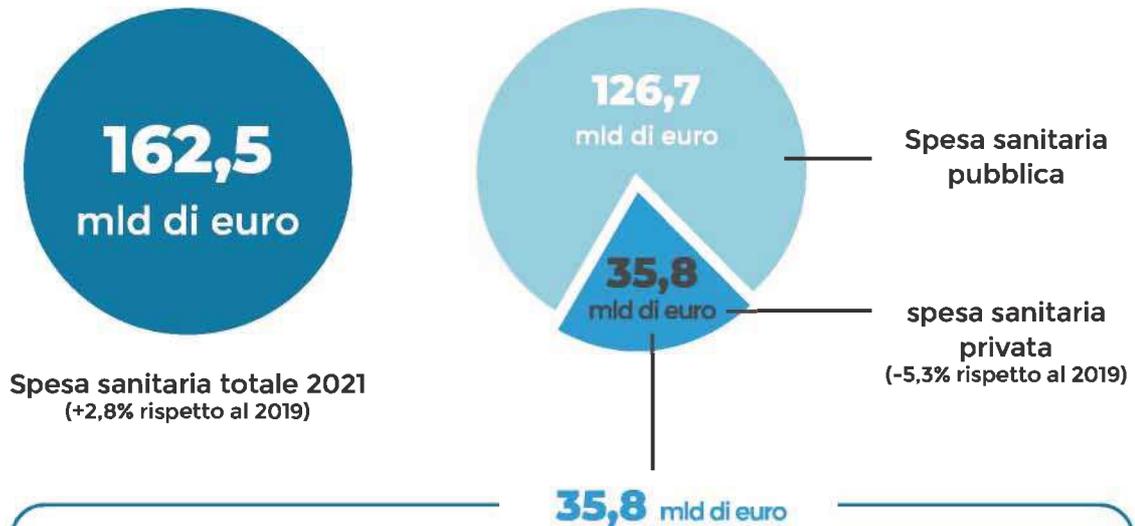
### CARATTERISTICHE DELLA SPESA SANITARIA IN ITALIA NEL 2020

Il perdurare della situazione pandemica ha fossilizzato alcune criticità nella sanità pubblica che continua, ormai dal 2020, ad essere in situazione di emergenza a causa dei ricoveri di malati Covid-19.

Possiamo constatare rispetto alla gestione dei dati sopracitati, un aumento particolarmente significativo della spesa pubblica dovuta alla pandemia e una diminuzione della spesa sanitaria privata in quanto la popolazione è stata limitata nell'usufruire della sanità stessa.

Il ruolo delle SMS e dei fondi mutualistici si confermano strumenti di supporto ai cittadini nella gestione della spesa sanitaria privata, strategia confermata dall'aumento della spesa intermediata proprio durante il periodo pandemica. Quando il valore della salute diviene urgente da un evento quale quello pandemico, tendenzialmente più persone adottano strumenti che intermediano la spesa out of pocket.

## Spesa sanitaria totale



### Spesa sanitaria privata, così composta:

- servizi ospedalieri > 5,2 mld (- 9% rispetto al 2019)
- servizi ambulatoriali: > 19 mld (- 6% rispetto al 2019)
- Beni sanitari: > 13,9 mld (- 1% rispetto al 2019)
- Spesa sanitaria privata intermediata > 4,2 mld (-2,4% rispetto al 2019)



- Incidenza della spesa sanitaria nel paniere di spesa (consumi finali) delle famiglie residenti e non residenti
- Spesa sanitaria pubblica pro capite

- Spesa sanitaria privata pro capite
- Spesa volontaria out of pocket pro capite
- Spesa intermediata pro capite

**GLI ORGANI  
DI GOVERNO**

03

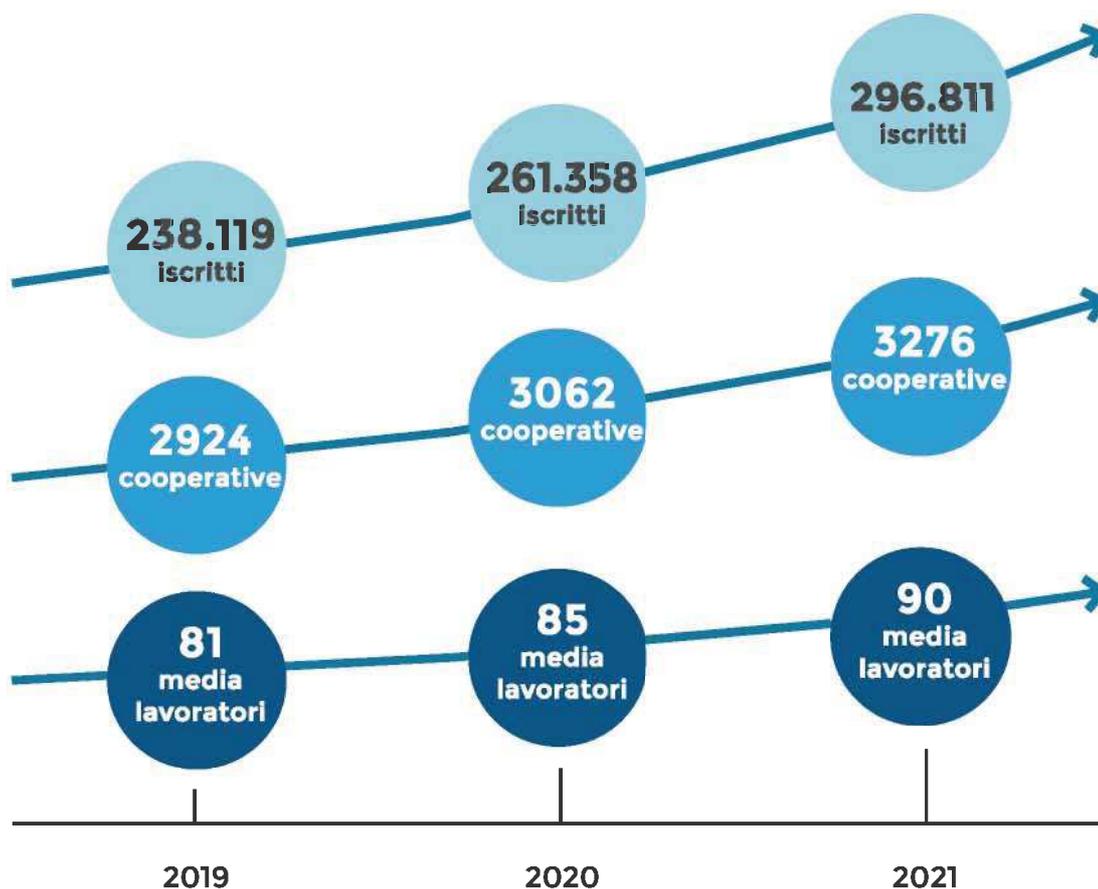
## CAPITOLO 03

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

### 3.1. Base sociale

Gli iscritti a Cooperazione Salute al 31/21/2021 sono 296.811 appartenenti a 3.276 cooperative

Rispetto all'anno precedente vi è stata una implementazione del 13,5% per gli assistiti e del 6% per il numero di cooperative iscritte. La media dei lavoratori per cooperativa è di 90 in crescita rispetto agli anni precedenti. Tale situazione evidenzia un lavoro capillare di promozione rivolto a tutte le realtà cooperative appartenenti a Confcooperative.



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

TIPOLOGIA ADESIONI	2019	2020	2021
<b>GESTIONE DIRETTA</b>	<b>114314</b>	<b>116150</b>	<b>128.077</b>
AUMENTO PERCENTUALE		1,60%	10,26%
<b>MUTUALITA' MEDIATA AFFIDATA</b>	<b>29753</b>	<b>29823</b>	<b>28.693</b>
AUMENTO PERCENTUALE		0,23%	-3,80%
<b>MUTUALITA' MEDIATA ACQUISITA</b>	<b>94052</b>	<b>115385</b>	<b>150.252</b>
AUMENTO PERCENTUALE		22,60%	30,21%

La distribuzione geografica degli iscritti si concentra maggiormente nel centro nord e più carente nel centro sud a dovuta a cooperative di norma di minori dimensioni e organizzativamente più fragili.



## Composizione dei nostri iscritti

La composizione dei nostri iscritti è per il 71 % da donne e il 29% 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 politiche di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.



**29%**

uomini



**71%**

donne

## Età dei nostri iscritti

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

< 20	4455	1,5%
21 - 30	27789	9,4%
31 - 40	68110	22,9%
41 - 50	85552	28,8%
51 - 60	82843	27,9%
61 - 70	27015	9,1%
> 71	1047	0,4%
<b>TOTALE</b>	<b>296811</b>	<b>100%</b>

## 3.2. Il sistema di governo e controllo

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

- **Governance**
- **Sistema di revisione**
- **Modello 231/2001**
- **Organo di vigilanza**
- **Certificazioni**
- **Procedure e Audit**

### 3.2.1. Governance

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

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

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



**Michele Odorizzi**  
Presidente



**Valeria Negrini**  
Vice Presidente Vicari  
Confcooperative  
Federsolidarietà  
Confcooperative  
Lombardia



**Massimo Stronati**  
Vice Presidente  
Confcooperative  
Lavoro E Servizi  
Confcooperative Marche

**Mauro Abate**  
Consigliere  
Confcooperative Sanità  
Confcooperative Puglia

**Alberto Grilli**  
Consigliere  
Confcooperative  
Federsolidarietà  
Confcooperative  
Toscana

**Mirco Coriaci**  
Consigliere -Direttore  
Confcooperative  
Romagna

**Roberto Baldo**  
Consigliere  
Confcooperative  
Federsolidarietà  
Confcooperative  
Veneto

**Marco Marcocci**  
Consigliere  
Confcooperative Sanità  
Confcooperative Lazio

**Adriano Orsi**  
Consigliere  
Federcasse  
Federazione Trentina  
Della Cooperazione

**Andrea  
Della Rovere**  
Consigliere  
Confcooperative  
Federsolidarietà  
Confcooperative Fvg

**Clara Mazzucchi**  
Consigliere  
Confcooperative  
Consumo E Utenza  
Federazione Trentina  
Della Cooperazione

**Christina Tunner**  
Mutua Help

**Sergio Gatti**  
Consigliere  
Federcasse

**Giuseppe Maria  
Milanese**  
Consigliere  
Confcooperative Sanità

**Mario Sacco**  
Consigliere  
Confcooperative Sanità  
Confcooperative  
Piemonte

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

**Michele Odorizzi**  
Presidente

**Valeria Negrini**  
Vice Presidente Vicari

**Massimo Stronati**  
Vice Presidente

**Roberto Baldo**  
Consigliere

**Giuseppe Maria  
Milanese**  
Consigliere

**Mirco Coriaci**  
Consigliere

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

**Gianluca Galletti**

Presidente

**Romina Paissan**

Sindaco Effettivo

**Silvia Rossi**

Sindaco Supplente

**Daniela  
Defrancesco**

Sindaco Effettivo

**Patrizia Gentil**

Sindaco Supplente

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

### 3.2.2. Il Sistema di Revisione

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

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

### 3.2.3. Sistema di controllo organizzativo: Modello 231

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

- 1 rendere noto** a tutti i soci, dipendenti e collaboratori che eventuali comportamenti illeciti possono dare luogo a sanzioni penali per il singolo e a sanzioni amministrative per la società;
- 2 assicurare** la correttezza dei comportamenti dei dipendenti e collaboratori (interni ed esterni) e di tutti coloro che operano in nome o per conto della società;
- 3 rafforzare** il sistema dei controlli interni, in modo da prevenire e contrastare la commissione dei reati;
- 4 manifestare** all'esterno le scelte in tema di etica, trasparenza e rispetto della legalità, che contraddistinguono l'operato di cooperazione Salute.

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

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

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

- alle **disposizioni legislative** applicabili alle attività di Cooperazione Salute;
- alle **previsioni dello statuto**;
- al **codice etico**;
- alle **delliberazioni 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 causa- re 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 2021 è stato aggiornato il 17/11/2021.

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 rati e fattispecie del d.lgs 231-2001

#### **3.2.4. Organo di Vigilanza**

Cooperazione Salute prevede l'organo di vigilanza, funzione ricoperta dal dott. Moreno Bighelli che con verbale del 29/11/2021 ha svolto le seguenti attività:

- **Audit Interni:** nel corso del 2021 sono stati realizzati 6 Audit, che hanno coperto sostanzialmente tutti i processi amministrativi e operativi della società - amministrazione, prestazioni, promozione, network, qualità, 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 2021 l'organismo di vigilanza non ha ricevuto alcuna segnalazione relativa a presunte violazioni, anche sospette, relativamente a quanto disposto dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Cooperazione Salute ex d.lgs. 231/2001.
- **Aggiornamento della Documentazione**
- **Giudizio complessivo:** "A seguito dell'attività svolta e dei controlli effettuati l'Organismo di Vigilanza non ha riscontrato evidenze né osservato comportamenti che possano esporre la Società al pericolo di sanzioni previste dal D.lgs 231/2001. La Direzione, i Responsabili di servizio/Ufficio e tutto il personale operativo hanno sempre tempestivamente accolto, valutato e, ove opportuno, implementato i suggerimenti e le raccomandazioni dell'Organismo di Vigilanza, ai fini del miglioramento continuo delle attività di prevenzione dei reati e del sistema dei controlli collegato"

### 3.3. Certificazione

Le Certificazioni attive in Cooperazione Salute sono:

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

#### 3.3.1 Certificazione 9001- 2001

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

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

In data 17 novembre 2021 DNV GL ha effettuato presso la mutua, l' Audit eseguito come parte formale del processo di certificazione allo scopo di ottenere o mantenere la certificazione del sistema di gestione, il cui esito è stato positivo e non sono state segnalate non conformità.

#### RILIEVI DELL'AUDIT E STATO DI CONFORMITA'

Numero di non conformità identificate durante questo audit	0
--	---

Numero di non conformità categoria 1 (maggiori)	0
---	---

Numero di non conformità categoria 2 (minori)	0
---	---

Numero di Osservazioni identificate durante questo Audit	2
--	---

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

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

## CONCLUSIONI:

- L'Audit ha incluso l'uso di tecniche di Audit remoto come indicato nel piano Audit. Non sono stati riscontrati problemi tecnologici e il team leader ritiene efficace lo svolgimento dell'audit in remoto
- **I principali obiettivi dell'audit sono stati raggiunti e il piano di audit è stato eseguito senza cambiamenti significativi**
- Le conclusioni finali e i principali risultati sono stati presentati, discussi e concordati nella riunione di chiusura
- Non ci sono modifiche significative dall'ultimo audit, che riguardano il sistema di gestione
- **Durante l'audit 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 quando 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 sui 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 o prodotti o livello di complessità dell'organizzazione: la conclusione è che non è necessario modificare il tempo audit.

### 3.3.2 Certificazione Family Audit

Il certificatore individuato è la Provincia di Trento con cui abbiamo avviato questo percorso dal 2018. Anche nel 2021 è stata confermata senza alcuna non conformità invitando tuttavia l'organizzazione ad introdurre azioni di miglioramento evidenziate nella nota in calce.

In data 6 aprile la certificazione evidenzia che le azioni di miglioramento da prevedere entro il 26/11/2021.

#### **Le motivazioni dell'esito finale della valutazione per la conferma del certificato Family Audit o per il riconoscimento del certificato Family Audit Executive**

Si propone di confermare alla società Cooperazione salute SMS ETS di Trento il certificato Family Audit, avendo dimostrato:

- 1) la corretta adozione dello standard del Family Audit, nel pieno rispetto dei criteri formali e di contenuto;
- 2) raggiunto il 95% della realizzazione delle attività previste nel Piano aziendale, con un buon indice di grado di effettiva adozione;
- 3) formulato attività orientate ad accrescere il livello di benessere organizzativo ed a realizzare gli obiettivi individuati dai vertici societari.

### 3.3.3. Procedure e Audit

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

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

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

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

## 1.

#### **PROCEDURE DI FILIERA**

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

## 2.

#### **AUDIT E RECLAMI**

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

## 3.4. Principali Stakeholder

### 3.4.1 Gli Iscritti

I nostri principali stakeholder sono gli assistiti iscritti a Cooperazione Salute a cui dedichiamo tutta la nostra attività rimborsuale e di riprogettazione dei piani volti al miglioramento dello stesso e del nostro network di realtà sanitarie convenzionate. Gli iscritti a Cooperazione Salute sono più di 290.000 e ubicati su tutto il territorio italiano. Il coinvolgimento degli iscritti avviene sia a livello centrale nazionale che locale. La struttura centrale di Cooperazione Salute invia periodicamente agli iscritti newsletter, che nell'anno 2021 sono state 31, per informarli delle novità a loro dedicate inoltre ha quest'anno attivato la pagina Facebook che ci permette di avere un filo diretto nella comunicazione. Ogni mese viene programmata una diretta Facebook che vede la partecipazione degli iscritti nella misura di 7.027 persone che hanno visto le dirette e 1331 interazioni, like o commenti. La comunicazione con i singoli sulle questioni private avvengono con Area Riservata Iscritti al fine di non disperdere le informazioni necessarie per poter utilizzare la copertura sanitaria integrativa.



### 3.4.2 Le cooperative

Tutti i nostri iscritti sono iscritti a piani ad adesione collettive tramite cooperative nelle quali operano oppure delle quali sono soci.

Le cooperative sono i nostri interlocutori per i lavoratori, i soci, gli utenti iscritti ai nostri fondi ad adesione collettivi. A loro è rivolta la nostra attività di promozione delle coperture ad adesione collettiva nonché tutte le informative riguardanti le novità, la gestione amministrativa e i piani di welfare aziendale. Le cooperative iscritte nel 2021 sono 3276, il 6% in più rispetto all'anno scorso. La media dei lavoratori delle cooperative iscritte nell'anno 2021 è di 90 persone. In diverse regioni Cooperazione Salute può vantare un referente mutualistico in ogni provincia nonché un promotore mutualistico che si occupa della promozione del progetto e del presidio.



### 3.4.3 Mutue, Fondi e Casse

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



#### Trentino Alto Adige:

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

#### Emilia Romagna:

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

#### Puglia:

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

### 3.4.4 Sistema Confcooperative

In un diffuso contesto fortemente condizionato dalla pandemia, che ha limitato gli spostamenti fisici e imposto i collegamenti a distanza, nel corso del 2021 sono proseguite, comunque, le consuete interlocuzioni con Confcooperative Nazionale (in particolare con la presidenza, il consiglio di presidenza e il consiglio nazionale) e con le confederazioni di settore (in particolare i consigli di settore) in cui, oltre a fornire l'aggiornamento dell'attività mutualistica, ci si è confrontati sulle possibili nuove linee di sviluppo da implementare per migliorare l'attività complessiva della mutua.

Inoltre, prevalentemente tramite collegamenti a distanza, sono proseguiti gli incontri (sia regionali che per macro-aree) con le Confcooperative regionali in cui, oltre a fornire l'aggiornamento dell'attività mutualistica, ci si è concentrati sulla organizzazione della funzione promozionale e di presidio incardinata sulle unioni ed è stato assicurato il consueto accompagnamento per la definizione dei piani di sviluppo dell'attività per l'anno 2021/22.

Infine, nel corso del 2021 la mutua ha promosso e/o ha partecipato attivamente allo sviluppo delle seguenti attività: Protocollo di intesa con Assimoco, Tavolo Welfare Nazionale, Evento Sostenibilità promosso da Confcooperative, Progetto DPI, la partecipazione al tavolo welfare con le società di sistema, bado CCB, collaborazione Assimoco.



**PERSONE CHE  
OPERANO PER L'ENTE**

04

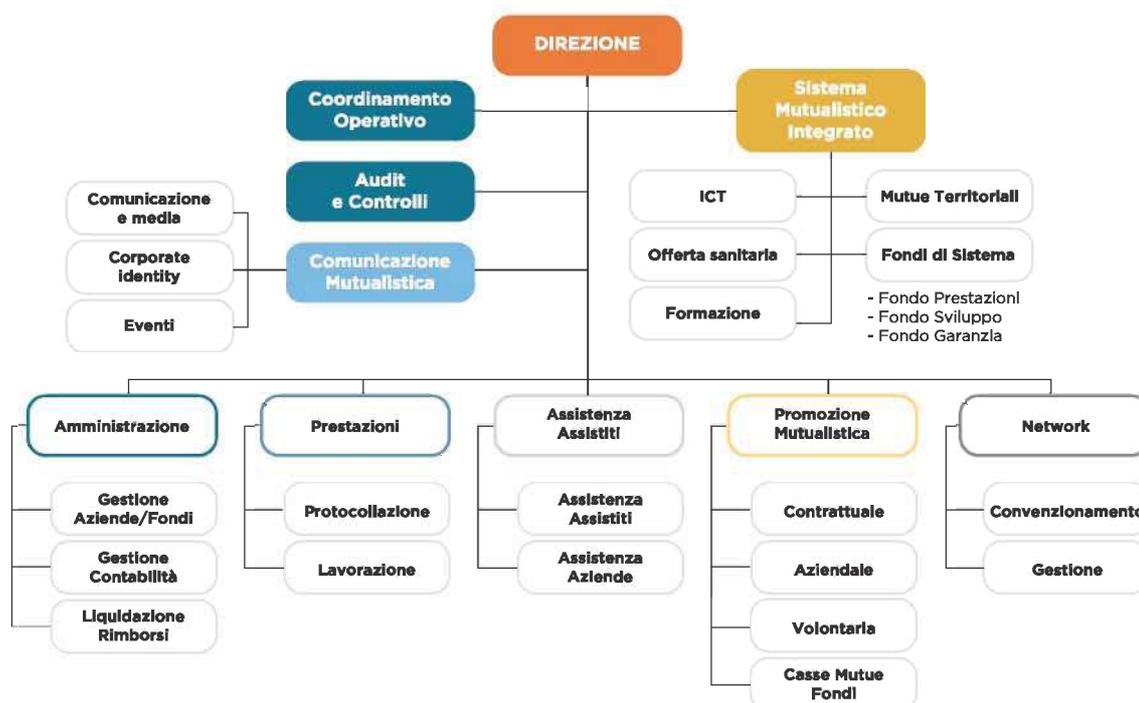
## CAPITOLO 04

Cooperazione Salute dispone di una organizzazione con personale diffuso sul territorio nazionale, in particolare una sede a Trento e una a Roma nonché di referenti promozionali in 21 regioni italiane:

- **Struttura Operativa:** composta da 19 operatori specializzati e dedicati che operano negli uffici di Trento e Roma;
- **Gruppi Regionali Promozione:** una rete di 21 gruppi di promozione e presidio territoriale composta da 69 promotori territoriali.
- **Fornitori principali:** collaborazioni con 11 società

### 4.1 Il nostro team

Struttura operativa



La struttura operativa di Cooperazione Salute è composta da 19 operatori specializzati e dedicati a tempo pieno che operano negli uffici di Trento e Roma; Le principali funzioni della struttura operativa, divise nelle rispettive aree e settori di attività, sono le seguenti:

#### **Amministrazione:**

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

#### **Prestazioni:**

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

#### **Assistenza Assistiti:**

**2 operatori** curano l'assistenza per gli iscritti e assistenza per le aziende

#### **Promozione e Comunicazione mutualistica:**

**2 coordinatori** che accompagnano l'attività di 20 GRP con 69 promotori territoriali

#### **Coordinamento Operativo audit e controlli:**

**2 operatori** dedicati agli audit interni, alla gestione reclami e in generale alla qualità (procedure, comunicazione interna, documentazione, monitoraggio attività)

#### **Network:**

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

#### **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

CONTRATTI A DICEMBRE	2019		2020		2021	
	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo
contratto a tempo ind.	8	2	10	3	11	4
contratto a tempo det. o temporanei	3	3	1	3	4	
<b>TOTALE</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>4</b>
<b>PERCENTUALE</b>	<b>69,00%</b>	<b>31,00%</b>	<b>65,00%</b>	<b>35,00%</b>	<b>80,00%</b>	<b>20,00%</b>

NUMERO TOTALE DEI DIPENDENTI PER ETÀ	2019		2020		2021	
	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo
< 34 ANNI	1	1	1	1	4	1
35-40	6	2	5	2	5	
41-50	3	2	5	3	2	3
>51	1				4	

TITOLI DI STUDIO	2019		2020		2021	
	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo
MASTER	2	1	2	1	2	1
LAUREA	5	2	5	2	7	2
DIPLOMA	4	2	4	3	5	3

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

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

Inoltre, la crisi pandemica covid-19 ha accelerato l'introduzione del telelavoro e dello smart working nella struttura organizzativa, definita nel 2019 nell'ambito della certificazione Family Audit. Grazie agli investimenti informatici e procedurali realizzati negli anni precedenti, è stato infatti possibile transitare da un assetto lavorativo in presenza ad un sistema lavorativo di smart working (secondo la normativa vigente) garantendo continuità di servizio in favore sia dei collaboratori che dei principali stakeholder della mutua. Tale organizzazione del lavoro si è protratta per tutto il 2021 con rientri settimanali alternati in modo da garantire la sicurezza sul lavoro anche in periodo di contagi diffusi.

## 4.1.1 Politiche di Conciliazione

### 4.1.1.1 Family audit



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

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

Nella fase iniziale è stato individuato un gruppo di lavoro costituito da un rappresentante per ogni ufficio, la referente interna e la consulente esterna al progetto, della cui collaborazione ci si avvale tutt'oggi. Il Gruppo di lavoro si è riunito in alcuni incontri e, di concerto con la Direzione, ha individuato le azioni da intraprendere e discusso le modalità di implementazione. Cooperazione Salute, come richiesto dal Family Audit, nella fase preliminare e prima fase ha provveduto ad individuare degli ambiti di intervento all'interno della propria realtà e a considerare per ciascuno delle azioni da intraprendere nell'ottica di quanto previsto dal Family. Sono stati individuati 4 macro ambiti di intervento che prevedono le seguenti azioni:

1

#### Organizzazione del lavoro

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

2

#### Cultura aziendale/Diversity Equality & Inclusion Management

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

3

#### Welfare territoriale

- Entro nel distretto

4

#### Nuove tecnologie

- Migliorare il telelavoro

Per quanto riguarda la fase attuativa il Piano ha durata triennale e dunque Cooperazione Salute è attualmente impegnata nella seconda annualità. Nel corso del 2021 sono state realizzate le azioni previste dal Piano di miglioramento dell'annualità precedente ed è stato impostato il lavoro da svolgere per portare a termine le restanti azioni, incluse le azioni di miglioramento evidenziate nel corso della seconda fase.

La descrizione dell'organizzazione del Family Audit nel corso del 2021 rileva che sono stati assunti ulteriori nuovi dipendenti, l'emergenza sanitaria dalla Covid-19 non ha inciso in modo dirompente e/o interrotto le attività, tanto che l'Ente non ha fatto ricorso alla cassa integrazione.

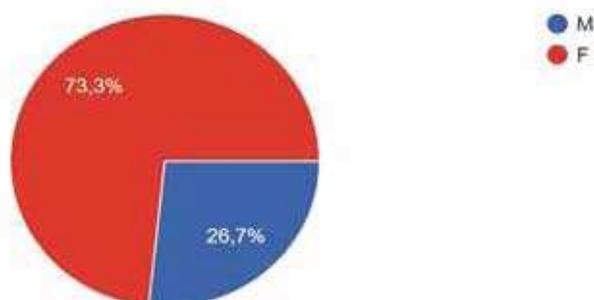
La Cooperativa ha utilizzato ampiamente lo smart working e le attività da remoto, con un elevato grado di efficienza.

Nel 2021 è stata completata una riorganizzazione interna che ha determinato miglioramenti nell'efficienza dei servizi erogati;

Riportiamo i dati del questionario di indagine di Welfare Aziendale, Processo Family e Smart working emergenziale

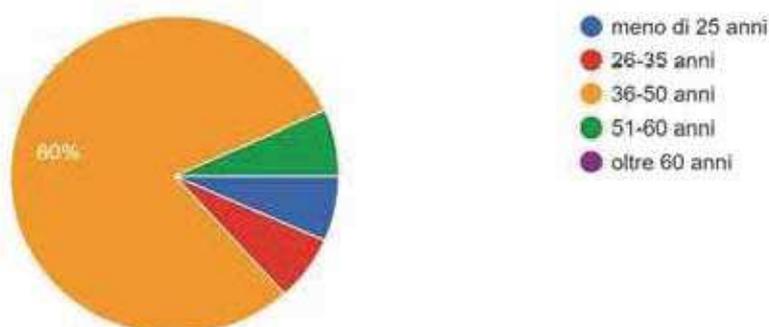
#### SESSO

15 risposte



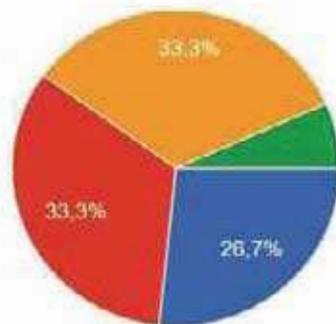
#### ETÀ

15 risposte



## DA QUANTO LAVORI IN COOPERAZIONE SALUTE

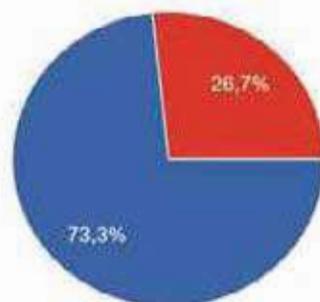
15 risposte



- meno di 1 anno
- Da 1 a 3 anni
- Da 4 a 10 anni
- Più di 10 anni

## RAPPORTO DI LAVORO

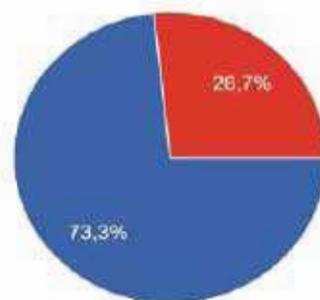
15 risposte



- Indeterminato
- A termine
- Collaborazione occasionale /Partita Iva

## ORARIO

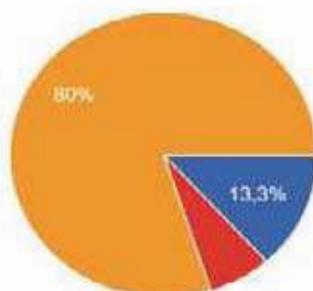
15 risposte



- Full time
- Part Time
- Non ho un orario prestabilito

## SEDE DI LAVORO

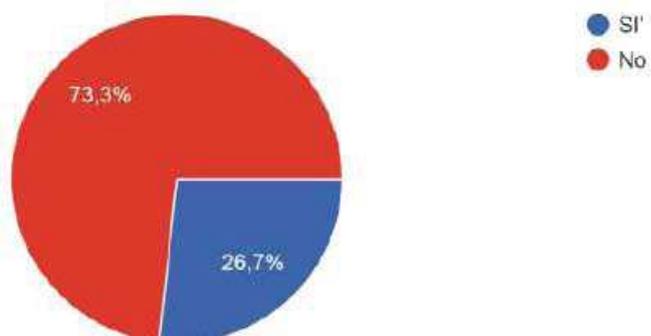
15 risposte



- In azienda
- Telelavoro
- Smart Working con rientri settimanali

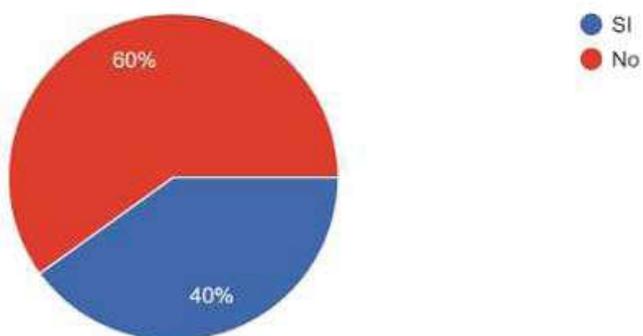
RITIENI UTILE RIDIMENSIONARE/RIPENSARE LA PROGRAMMAZIONE DEL TUO ORARIO DI LAVORO?

15 risposte



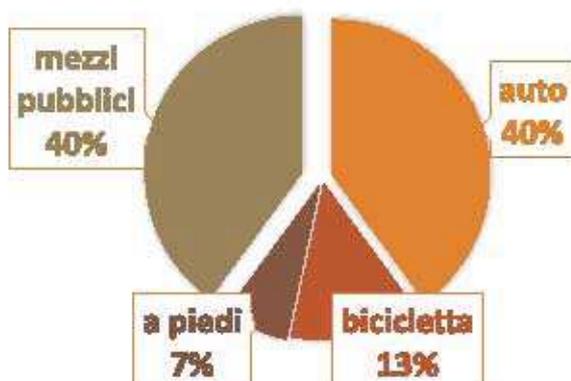
LA MOBILITA' VERSO IL LUOGO DI LAVORO RAPPRESENTA UN PROBLEMA?

15 risposte



## MOBILITÀ CASA - LAVORO

### MEZZO

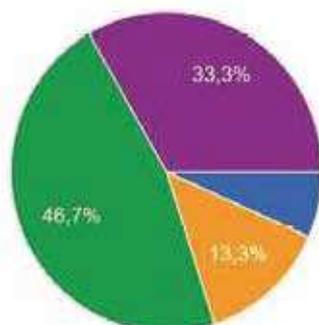


### DISTANZA



### DA QUALI PERSONE E' COMPOSTO IL TUO NUCLEO FAMILIARE?

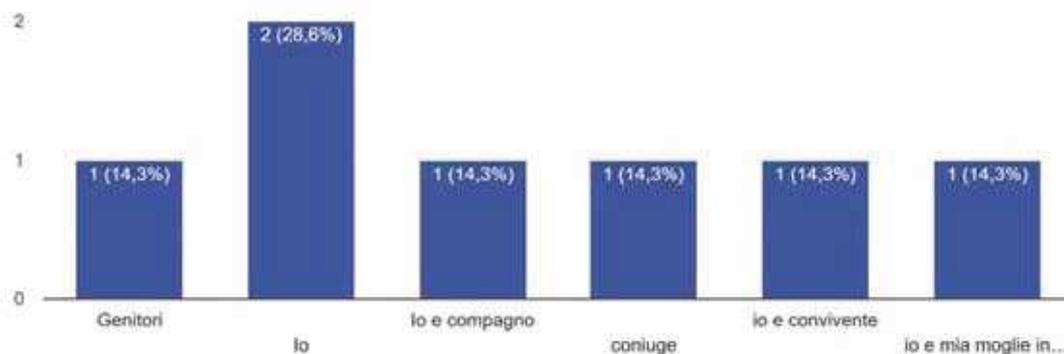
15 risposte



- Solo da me
- Da me ed almeno uno dei miei genitori
- Da me e dal mio coniuge/convivente
- Da me, dal mio coniuge/convivente e da uno o più figli
- Da me ed altri familiari

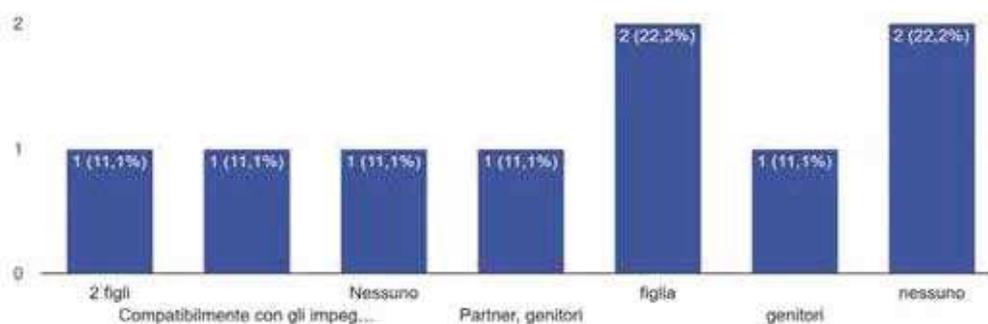
### CHI SI OCCUPA PREVALENTEMENTE DELLA CURA DEI FIGLI /E NELLA TUA FAMIGLIA?

7 risposte



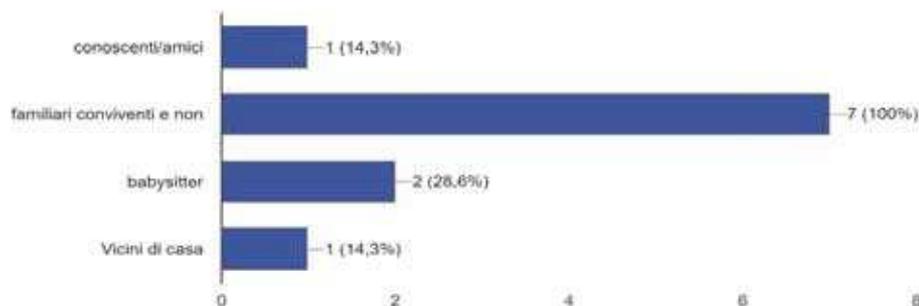
### SPECIFICARE ALTRI FAMILIARI CONVIVENTI O DI CUI CI SI DEVE OCCUPARE

9 risposte



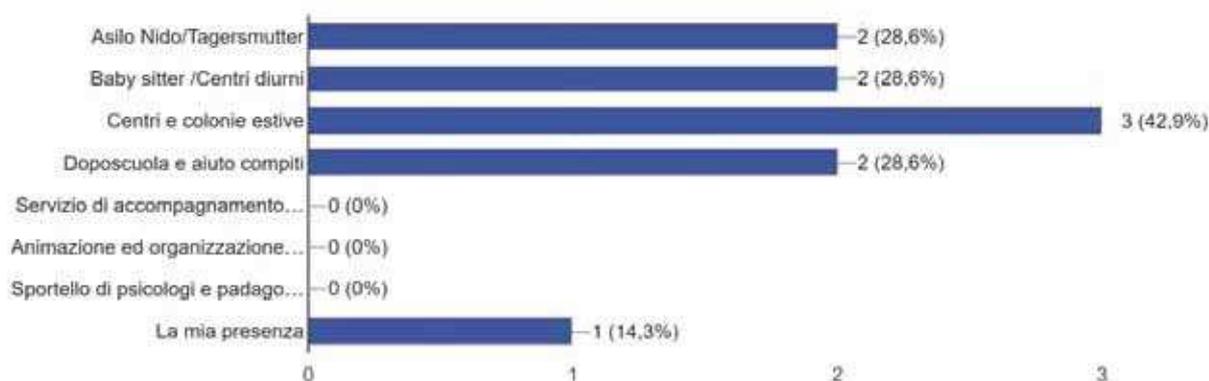
### SE DOVESSI AVERE UN' EMERGENZA A CHI POTREBBE AFFIDARE I SUOI FIGLI?

7 risposte



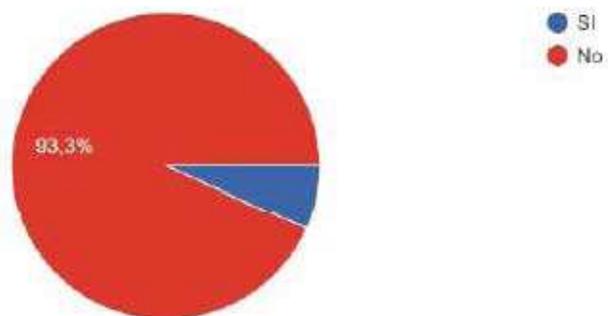
### PENSANDO ALLA TUA ATTUALE SITUAZIONE QUALI TRA I SEGUENTI SERVIZI TI SEMBRANO PIU' UTILI - PER LA CURA DEI TUOI FIGLI

7 risposte



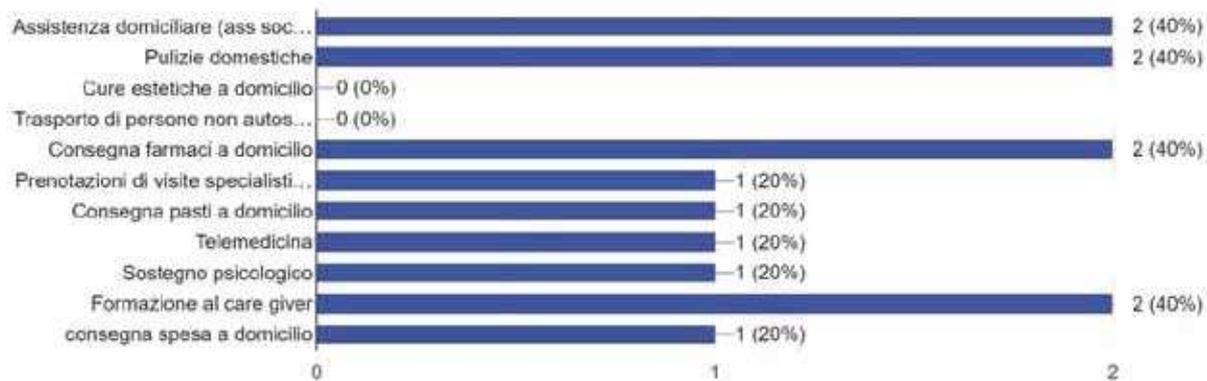
## QUALCUNO DEI TUOI FAMIGLIARI NON E' AUTOSUFFICIENTE?

15 risposte



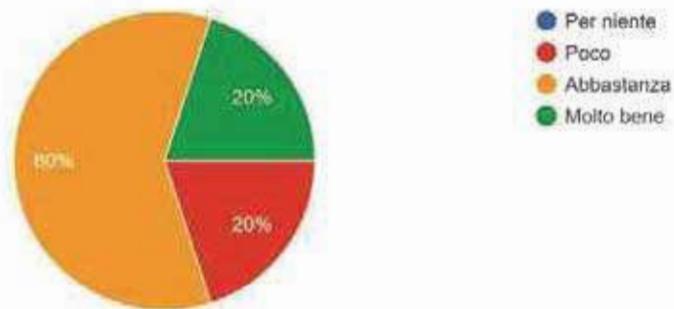
## PENSANDO ALLA TUA ATTUALE SITUAZIONE QUALI TRA I SEGUENTI SERVIZI TI SEMBRANO PIU' UTILI- FAMIGLIARI NON AUTOSUFFICIENTI

5 risposte



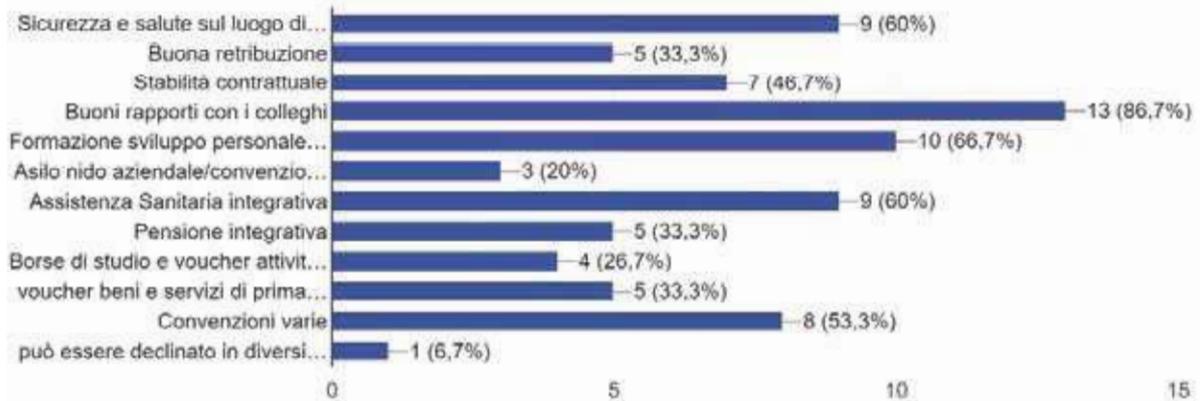
## CONOSCI IL TEMA DEL WELFARE AZIENDALE?

15 risposte



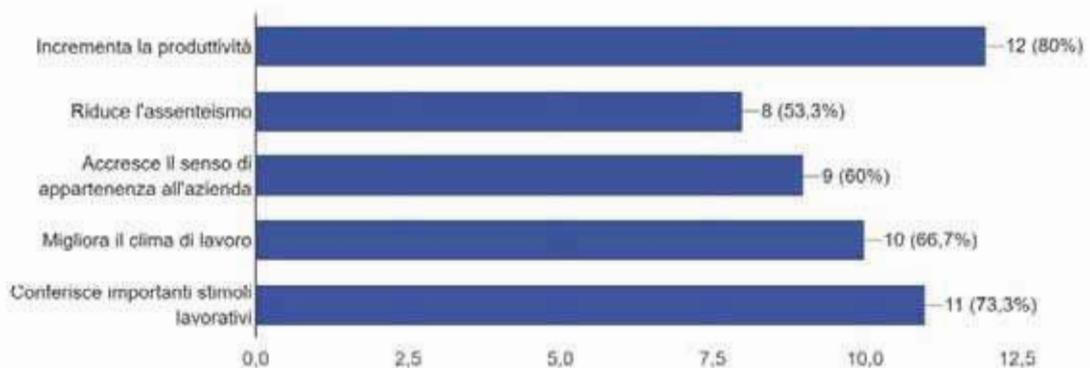
## COSA SIGNIFICA PER TE WELFARE / BENESSERE IN AZIENDA?

15 risposte



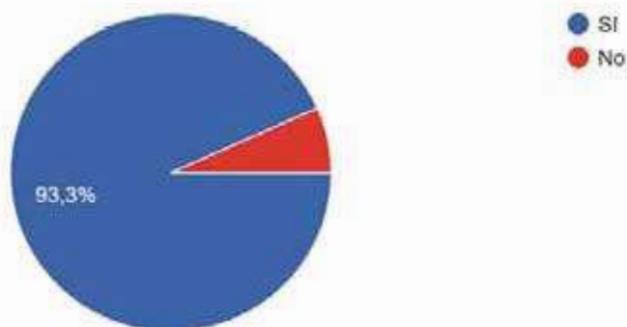
## SECONDO LA TUA ESPERIENZA, IL BENESSERE IN AZIENDA...

15 risposte



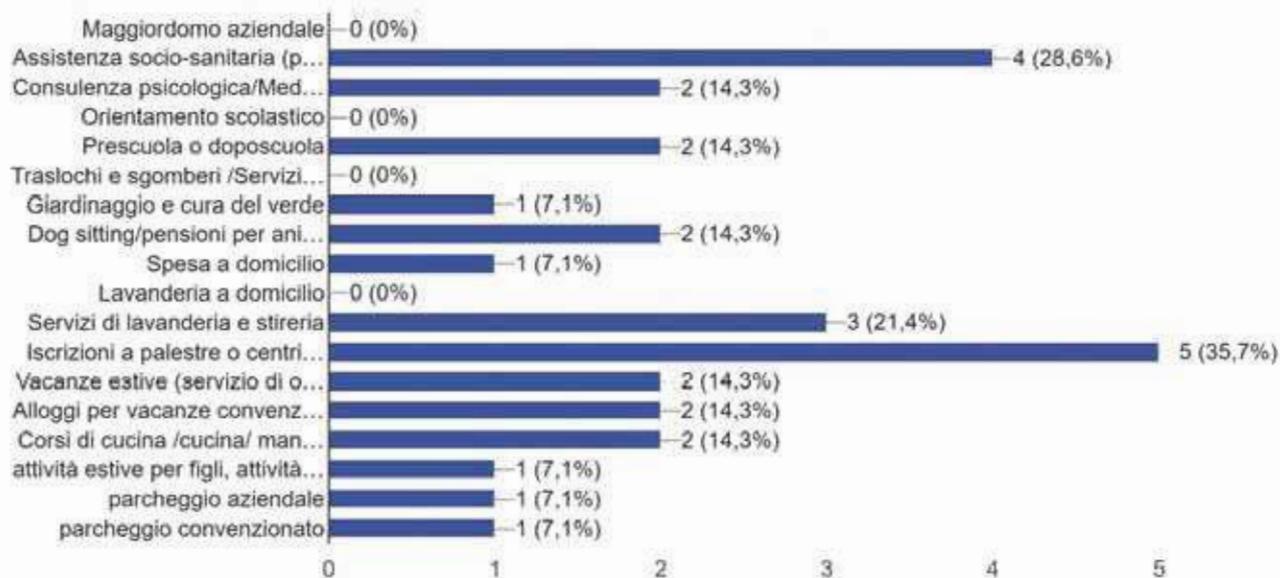
## RITIENI SODDISFACENTE LA TUA CONCILIAZIONE VITA-LAVORO

15 risposte



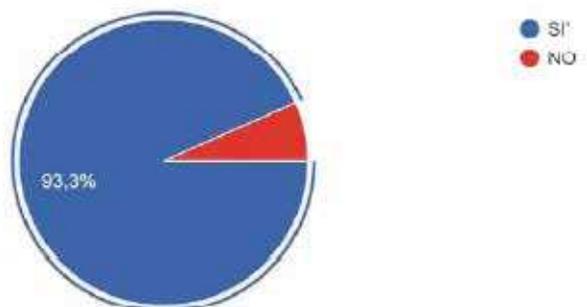
## PENSANDO ALLA TUA ATTUALE FASE DI VITA QUALI TRA I SEGUENTI SERVIZI TI SEMBRANO PIU' UTILI PER SUPPORTARE LA CONCILIAZIONE VITA-LAVORO

14 risposte



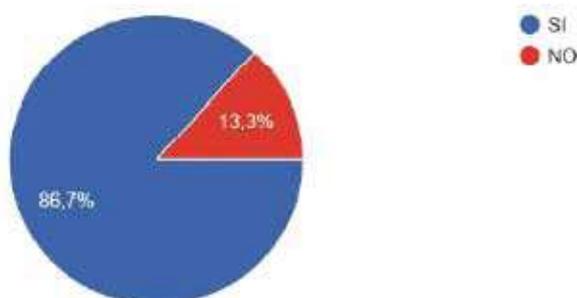
## CONOSCI I CONTENUTI E LE FINALITÀ DEL PROCESSO FAMILY AUDIT DELLA TUA AZIENDA?

15 risposte



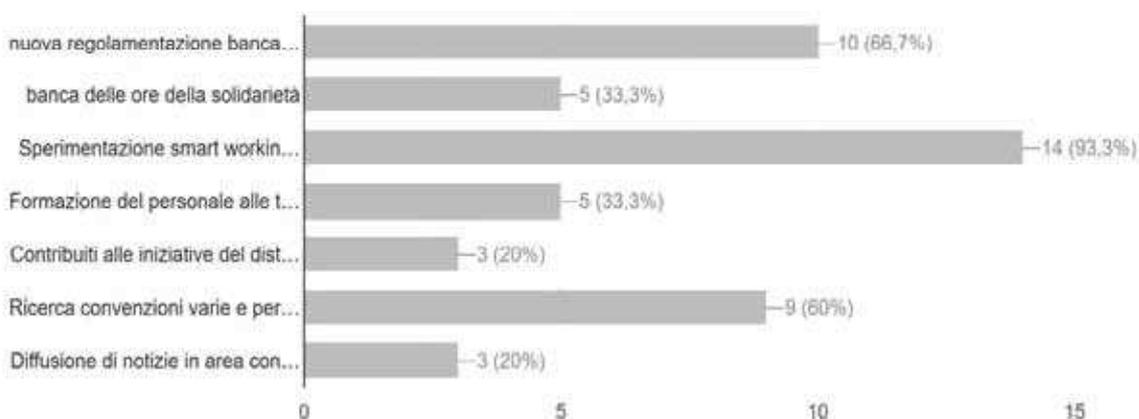
## VORRESTI RICEVERE INFORMAZIONI O AGGIORNAMENTI IN MERITO AL PROCESSO FAMILY AUDIT AZIENDALE?

15 risposte



## IL PROCESSO FAMILY AUDIT NELLA TUA AZIENDA PREVEDE LE SEGUENTI AZIONI. TI CHIEDIAMO DI VALUTARNE LA RILEVANZA RISPETTO ALLA TUA SITUAZIONE PERSONALE E FASE DI VITA ATTUALE

0/15 risposte corrette



#### 4.1.1.2 Banca delle ore

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

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

#### 4.1.1.3 Smart working

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

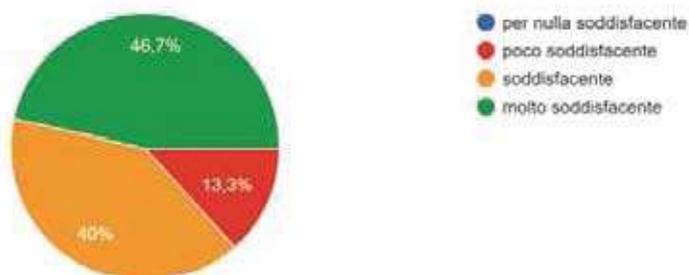
Tale istituto contrattuale è stato particolarmente funzionale anche nel 2021, infatti ha permesso di dare continuità all'attività di Cooperazione Salute e conseguentemente al lavoro dei propri lavoratori anche nei periodi di maggior contagio dovuti alla pandemia in corso.

Durante alcuni mesi dell'anno, si è proposta una alternanza ai lavoratori che permettesse di poter svolgere il proprio lavoro in ufficio con la massima sicurezza e allo stesso tempo a casa per una rotazione costante delle presenze. Tale rotazione è stata via via auto organizzata con il solo vincolo di dover presenziare almeno un giorno a settimana.

Riportiamo i dati del questionario di indagine di Welfare Aziendale, Processo Family e Smart working emergenziale

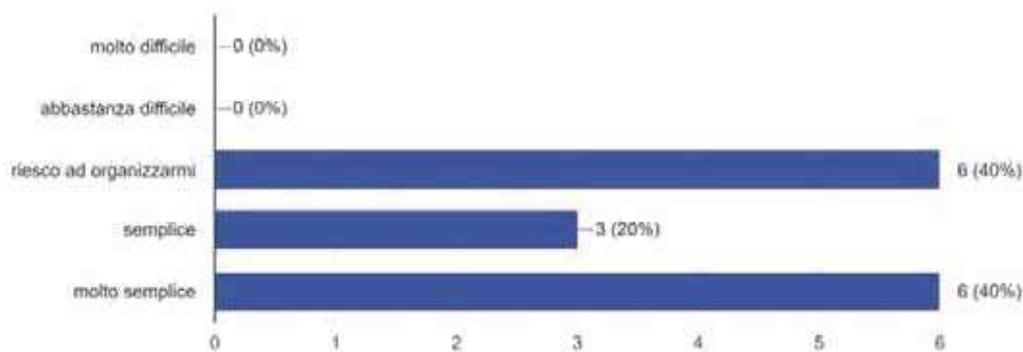
PER CONCLUDERE TI CHIEDEREI DI VALUTARE L'ATTUALE SITUAZIONE DI LAVORO IN SMART WORKING -

15 risposte



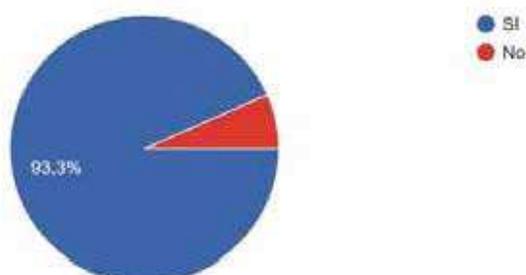
TROVI DIFFICILE GESTIRE IL TEMPO VITA E LAVORO NELLA FORMULA DI SW ADOTTATA DALLA TUA AZIENDA?

15 risposte



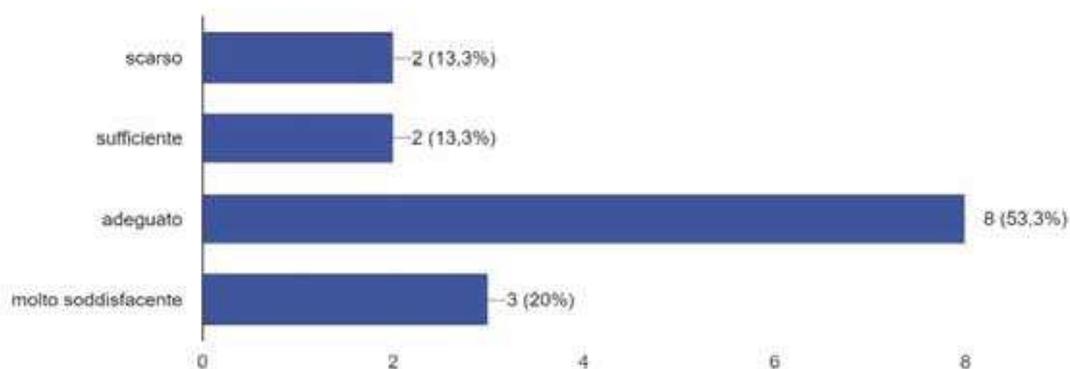
VUOI CONTINUARLA ANCHE DOPO L'EMERGENZA COVID ?

15 risposte



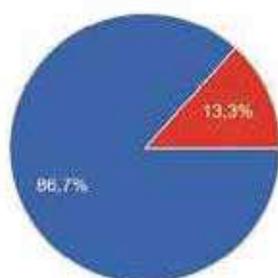
RITIENI SODDISFACENTE IL LIVELLO DI SUPPORTO TECNOLOGICO E STRUMENTALE OFFERTO DALL'AZIENDA

15 risposte



## LA TUA PRESTAZIONE ABBIAMO SUBITO VARIAZIONI?

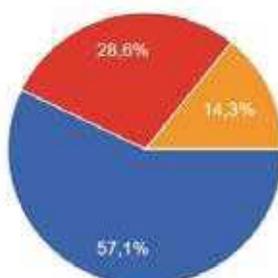
15 risposte



- nessuna variazione
- solo in parte
- completamente cambiata

## TI SENTI ISOLATO E NON COINVOLTO NELLE DECISIONI AZIENDALI PER TE RILEVANTI?

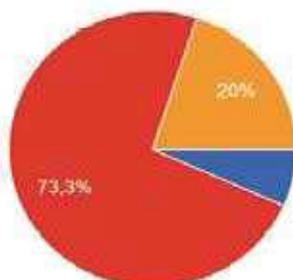
14 risposte



- mai
- a volte
- spesso
- sempre

## RITIENI OPPORTUNO COMUNQUE TROVARE ALTRI MODI DI RECUPERARE LA SOCIALITÀ CON I COLLEGHI

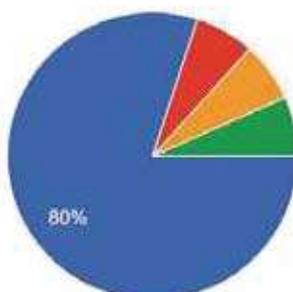
15 risposte



- non lo ritengo importante
- occasionalmente sarebbe opportuno
- servono molti più momenti dedicati

## HAI MOMENTI DI INCONTRO AZIENDALI E DI TEAM ADEGUATI AL TUO LAVORO

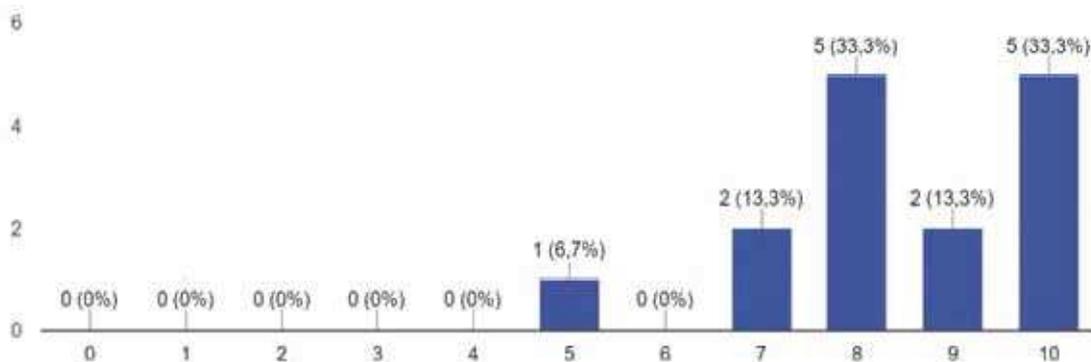
15 risposte



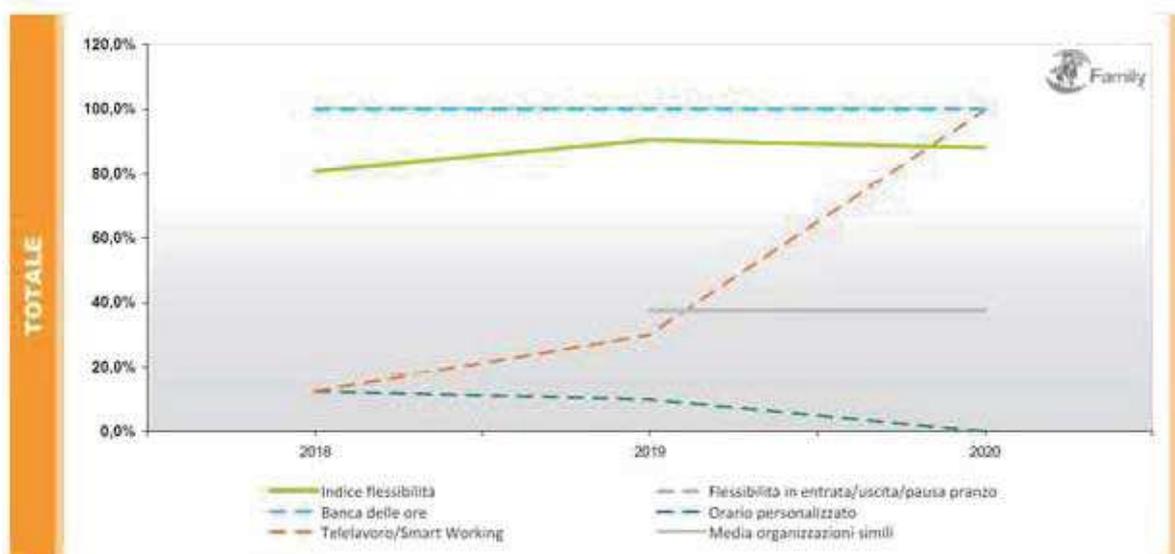
- SI
- NO
- con lo SW pochi
- Formazione grazie ai colleghi

## IN UNA SCALA DA 0 A 10 QUALE VOTO DARESTI ALLA TUA ESPERIENZA DI SW

15 risposte



### Flessibilità: Diagramma di sintesi



Anche nel 2020 l'Indice di flessibilità si colloca oltre la media delle organizzazioni simili che adottano il Family Audit, peraltro con una forbice di circa 40 punti percentuali, grazie all'adozione di una ampissima flessibilità negli orari in entrata ed uscita, pranzo flessibile e Banca delle ore. Nel 2020 i dipendenti con smart working sono passati da una a tredici, mentre l'orario personalizzato è stato azzerato in quanto, di fatto, pienamente soddisfatto dalle altre forme di flessibilità.

## 4.2 Rete promozionale

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

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

### FASI DI SVILUPPO GRP 2015 - 2020



I GRP, gruppi regionali di promozione e presidio territoriale, nel 2021 hanno ridefinito la struttura di promozione, attualmente sono 21 gruppi che coinvolgono 69 persone. Questa ridefinizione conferma o riassegna annualmente il mandato di promuovere il progetto mutualistico nella propria regione e garantisce un presidio attivo al progetto. Cambiamenti fisiologici sono dovuti talvolta alla riorganizzazione interna delle Unioni territoriali e talaltra ad esigenze del progetto stesso, che necessita di figure dedicate con competenze specifiche.

REGIONI	REFERENTI REGIONALI	PROMOTORI MUTULISTICI
Abruzzo	Massimo Monetti	3
Basilicata	Vincenzo Oddone	1
Calabria	Angela Scigliano	1
Campania	Maria Rosaria Soldi	2
Emilia Romagna	Gianluca Mingozzi	8
Friuli Venezia Giulia	Tania Vescul	1
Lazio	Rossana Cerbone	
Liguria	Anna Manca	2
Lombardia	Pierluca Castelnovo	8
Marche	Gianluca Rosati	1
Molise	Carmela Colozza	
Piemonte	Luca Facta	3
Puglia	Antonio Spera	1
Toscana	Francesco Fragola	1
Trentino	Mutua Territoriale	
Alto Adige	Mutua Territoriale	
Umbria	Andrea Simoncini	1
Valle D'Aosta	Andrea Scagliotti	
Veneto	Filippo Menin	
Sardegna	Arianna Arca	7
Sicilia	Diego Guadagnino	8
	<b>21</b>	<b>48</b>

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

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

Nello specifico tali attività prevedono:

### Promozione mutualistica

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

### Presidio Territoriale

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

### Sviluppo territoriale

- progetti di sviluppo territoriale finalizzati a coinvolgere nuove comunità sul territorio di riferimento
- progetti di prestazioni territoriali per garantire un supporto integrativo alle coperture sanitarie attivate rivolte agli assistiti già Iscritti a Cooperazione Salute o attivazione di prestazioni di solidarietà rivolte a soggetti fragili. Nel 2021 il fondo prestazioni aggiuntive è stato interamente dedicato alla copertura Covid-19 pertanto tali piani non sono stati attivati
- sviluppo network socio-sanitario e odontoiatrico al fine di garantire un network funzionale ai lavoratori delle cooperative iscritte, contattando direttamente le strutture per il convenzionamento forti di una presenza territoriale di Confcooperative.
- raccolta segnalazioni strutture da convenzionare da parte delle Cooperative iscritte
- monitoraggio del perfezionamento del convenzionamento con le strutture del Network di Cooperazione salute

### 4.3 Formazione e Coordinamento

Nel corso del 2021 sono stati realizzati 126 incontri per un totale di 362 ore di formazione/coordinamento rivolta ai dipendenti, ai promotori, alle cooperative e alle mutue, fondi e casse con le quali sono in corso rapporti di mutualità mediata. Gli incontri sono stati realizzati prevalentemente in modalità videoconferenza soprattutto a seguito della pandemia legata al Covid-19.

Ambito formativo	Totale	Ore	Partecipanti
Struttura operativa	18	139	152
Gruppi di Promozione e Presidio Regionale (GRP)	81	171	694
Cooperative	23	34	736
Mutue Fondi Casse	4	18	20
<b>TOTALE</b>	<b>126</b>	<b>362</b>	<b>1.602</b>

In occasione degli incontri formativi, a cui hanno partecipato complessivamente 1.602 beneficiari, sinteticamente sono stati affrontati i seguenti contenuti:

- **Struttura operativa:** coordinamento uffici, sviluppo procedure, aggiornamento progetti in corso, formazione nuovi assunti, sistema qualità, formazione green pass, formazione excel, formazione consumi in sanità, formazione family, aggiornamento normativa, formazione profis
- **GRP:**  
Incontri nazionali 2021: 8 incontri - 256 persone - 24 ore; contenuti: formazione su temi specifici - CRM, dpi, mutualità mediata, aggiornamento progetto mutualistico, strumenti di coordinamento e gestione, condivisione delle esperienze, focus nuovi piani mutualistici, procedure interne, nuovi strumenti di comunicazione  
Incontri di carattere sovra regionale: 1 incontro infra- regionale - 6 persone - 3 ore; contenuti: progetti di welfare aziendale rivolti ai soci  
Incontri regionali: incontri trimestrali di coordinamento - complessivamente nel 2021 abbiamo realizzato 72 incontri - 432 persone - 144 ore; contenuti: monitoraggio e sviluppo delle attività di promozione, sviluppo locale del network sanitario, presidio regionale, incontri con lavoratori, incontri con aziende o associazioni interessate
- **Cooperative:** procedure amministrative, formazione lavoratori/soci utilizzo copertura, network sanitario, Area Riservata Aziende.
- **Mutue, Fondi e Casse:** gestionale mutualistico, portali assistiti, aziende, network, procedure amministrative

## 4.4 CRM e AREA RISERVATA

Il Customer Relationship Management (CRM) è lo strumento che permette a Cooperazione Salute e alla propria rete di GRP di gestire dal punto di vista strategico le interazioni con le cooperative/aziende già iscritte o potenziali.

### OBIETTIVI PRINCIPALI

- Normalizzare e semplificare il processo promozionale a livello regionale e nazionale;
- Mettere a disposizione dei GRP dati aggiuntivi, sia aggregati che di dettaglio, sulle cooperative/aziende target;
- Supportare l'attività promozionale dei GRP con analisi mirate e interventi concordati ad hoc;
- Beneficiare di un sistema rendicontativo veloce e automatizzato.

### PER IL REFERENTE GRP

- Poter analizzare sistematicamente l'andamento dell'attività di promozione e presidio;
- Programmare azioni targettizzate sulla base degli obiettivi del piano di sviluppo 2021-2022.

### PER IL PROMOTORE MUTUALISTICO

- Poter svolgere l'attività di promozione supportati da una piattaforma che permette una gestione centralizzata delle informazioni, accessibile da qualsiasi device aziendale tramite credenziali.
- Poter comunicare in tempo reale con il proprio referente, con l'ufficio centrale per essere supportati nelle trattative.

### VANTAGGI PER LO SVILUPPO DI COOPERAZIONE SALUTE

Il CRM, ben popolato di dati provenienti dai GRP e dall'ufficio centrale, permette di garantire un aggiornamento periodico degli organi di Cooperazione Salute riguardo all'attività di promozione e presidio nazionale, nonché di recepire una risposta complessiva da parte delle cooperative riguardo al sistema di offerta della Mutua.

### Area Riservata GRP

I grp dispongono di una Area Riservata con accesso dal sito di Cooperazione Salute, attraverso il quale possono monitorare le adesioni, gli strumenti comunicativi, reperire report per il perfezionamento dei contributi. Le cartelle previste in Area Riservata sono: Adesioni, Versamenti, Comunicazione, Piani, Documenti.

## 4.5 Fornitori principali

Cooperazione Salute ha attivato nel corso del tempo 11 collaborazioni continuative con società nell'ambito della Progettazione delle coperture sanitarie, Ambito informatico, Comunicazione, Certificazione, Consulenza attuariale e Qualità; I principali fornitori selezionati per i principali ambiti di attività:

### Progettazione e revisione coperture sanitarie:

- Ital Brokers
- Studio attuariale ACRA

### Ambito informatico:

- Indisoft
- Piemmesolution
- Node
- Saidea
- Sistemi
- Brennercom

### Comunicazione

- Sinfonia

### Certificazione:

- DNV – GL
- Family Audit

### Qualità:

- Itineris

**OBIETTIVI ATTIVITÀ  
PIANO DI SVILUPPO**

05

## CAPITOLO 05

### 5.1 Obiettivi

Gli obiettivi di Cooperazione Salute sono obiettivi costitutivi, già fissati dalla nascita del progetto:

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

#### 5.1.1 Piano di sviluppo 2019 - 2021

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

In particolare, nel corso del 2021 si è proseguito a lavorare intensamente per il compimento dal Piano di sviluppo 2019 - 2021 sostenuto da Fondo Sviluppo spa in particolare nei seguenti asset strategici di azione:

- Offerta Sanitaria;
- Promozione Mutualistica;
- Network di sistema;
- Welfare aziendale;
- Sistema mutualistico integrato a radicamento territoriale;
- Comunicazione Mutualistica;

## Piano di Sviluppo 2019 - 2021



In riferimento all'Offerta Sanitaria, con obiettivo è di sviluppare una progettazione distintiva delle coperture sanitarie valorizzando le capacità di analisi dei bisogni e il sistema di offerta socio-sanitario-assistenziale di Confcooperative, sinteticamente nel corso del 2021, oltre al consueto lavoro di revisione delle coperture sanitarie e di progettazione di nuove coperture volte ad ottemperare gli obblighi contrattuali e a rispondere alle esigenze dei progetti di sviluppo territoriale inoltre si è avviato il lavoro di riprogettazione dell'offerta complessiva di Cooperazione Salute avvalendosi della consulenza di ICN.

Nel corso del 2021 la riprogettazione dell'offerta mutualistica non ha ancora portato a coperture sanitarie definite tuttavia il lavoro si sta orientando alla formulazione di coperture modulari ad adesione individuale. In questa fase il lavoro coinvolge con lo studio attuariale che ci supporta nelle valutazioni più puntuali rispetto alla sostenibilità delle proposte.

Inoltre nel 2021 è ricorso il trentennale della L. 381/91, legge costitutiva della cooperazione sociale e per tale occasione Cooperazione Salute ha avviato una riflessione sull'offerta dedicata al questo settore che costituisce oltre il 71% dei nostri iscritti alla mutua nazionale

In relazione alla Promozione Mutualistica, si è proseguito con la valorizzazione del sistema distributivo di Confcooperative ribadendo la centralità delle Unioni Regionali e dei Progetto mutualistici Territoriali. In particolare, nel corso del 2021, oltre ai consueti incontri di formazione e informazione dei GRP, è stato accompagnato il processo di stesura dei piani di sviluppo dell'attività a livello territoriale ed è stato adottato il CRM di sistema in tutte le regioni favorendo la gestione della promozione in un contesto organizzato e permettendo una rendicontazione puntuale delle attività.

Un tema strategico per lo sviluppo del Progetto Mutualistico Nazionale è lo sviluppo del Network di proprietà, che opera a livello nazionale 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 e garantire un servizio efficiente, efficace e di qualità al sistema mutualistico di Confcooperative. Nel corso del 2021, si è proseguito nel lavoro di convenzionamento accompagnato dallo sviluppo dei dispositivi contrattuali e gestionali. Nell'attività di convenzionamento, sono stati coinvolti i GRP delle varie regioni, evidenziando che la strategia di prossimità, per favorire lo sviluppo del network, è funzionale alle esigenze degli iscritti e delle strutture sanitarie individuate.

L'Asset strategico del Welfare Aziendale ha l'obiettivo di saldare la relazione con

le cooperative e i operatori offrendo la possibilità di fruire di coperture sanitarie appositamente pensate per l'implementazione di programmi di flexible benefit e dei piani di sviluppo regionali.

In riferimento al Sistema Mutualistico Integrato, dato l'obiettivo strategico del progetto mutualistico nazionale di sviluppare e valorizzare i progetti mutualistici territoriali, si è lavorato, valorizzando le capacità e competenze formative di Confcooperative, per promuovere ed accompagnare la nascita di nuove mutue territoriali e valorizzare le mutue esistenti per essere più vicini ai territori e rispondenti ai bisogni delle comunità. In particolare, nel corso del 2021, oltre al consueto lavoro di accompagnamento dei progetti mutualistici territoriali, sono stati implementati gli accordi di mutualità mediata esistenti e formato i GRP sul tema della mutualità mediata per diffondere una competenza che possa produrre sinergie territoriali di sviluppo reciproco.

### 5.1.2 Sostenibilità: Agenda Nazioni Unite 2030

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



Cooperazione Salute si assume l'impegno di perseguire l'obiettivo 3: ASSICURARE LA SALUTE E IL BENESSERE PER TUTTI E PER TUTTE LE ETA'

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

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

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

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

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

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

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

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

Cooperazione Salute è un'alternativa responsabile, accessibile, inclusiva e sostenibile nel tempo.

La centralità della persona, primo tra i valori cooperativi, costituisce il fulcro del nostro operato e il nostro vero vantaggio competitivo: **LA SALUTE E' UNA SCELTA DI VALORE**

Intenzione di un progetto di sostenibilità misurabile e condiviso sottintende l'individuazione di parametri quantitativi che dovranno misurare il nostro obiettivo.

### 5.1.3 Sostenere le cooperative nel periodo pandemico: Copertura COVID-19 e Progetto DPI

Il 2021 si conferma un anno fortemente influenzato dalla pandemia dovuta al Covid-19, pertanto Cooperazione Salute ha mantenuto il proprio impegno sul progetto DPI e sulla Prestazione Integrativa Covid-19.

La Prestazione Integrativa Covid-19, è stata integrata a tutti i piani sanitari, senza alcun onere per assistiti e cooperative, con tutele mutate rispetto all'anno precedente. Tale cambiamento è dovuto all'evoluzione della pandemia che conferma la necessità di sostenere chi subisce un ricovero di qualsiasi natura. Già nel corso del 2020 si sono identificati servizi di ricovero differenziati a seconda della gravità dei pazienti. Pertanto Cooperazione Salute ha riformulato la propria prestazione Covid-19 prevedendo tutele per tipologie diverse di ricovero e sostegno nel post ricovero con servizi anch'essi differenziati in base alle esigenze anche di isolamento nonché particolarmente vantaggiose nel caso in cui si usufruisca di servizi offerti da cooperative del sistema Confcooperative. Ritenendo il sistema dei servizi Confcooperative particolarmente appropriato rispetto ai bisogni espressi nel post ricovero la cooperazione Covid-19 valorizza il sistema.

In riferimento ai progetti di sistema, la Mutua ha continuato nella vendita di DPI, già acquistati nel 2020, per supportare le cooperative associate a dotarsi dei dispositivi di protezione individuale e dei test necessari per tutelare la salute dei beneficiari dei servizi nonché dei lavoratori e soci del sistema. Dall'inizio della pandemia sono stati consegnati oltre 2.300.000 unità di prodotto tra dispositivi e test su tutto il territorio nazionale.

Nel 2021 abbiamo attivato la collaborazione con Polaris-Biomed strutturando un portale per la vendita del DPI che permettesse alle cooperative del sistema di accedere direttamente alle offerte. L'andamento del mercato ha subito molteplici svalutazioni e l'offerta si è dovuta adeguare ai prezzi di mercato per poter essere competitiva. Ulteriori offerte sono state dedicate alle cooperative del nostro sistema attraverso la rete dei GRP creando vantaggi nella gestione dei magazzini oltre che sugli impatti economici di questa nuova esigenza di sicurezza sul lavoro.

## 5.2 Sistema di Offerta

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

- **Welfare sanitario contrattuale**
- **Welfare sanitario Aziendale**
- **Welfare Sanitario Volontario**

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

Cooperative, Aziende, Enti  
che vogliono valorizzare  
collaboratori  
e amministratori

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

**Welfare Sanitario  
Contrattuale**

**Welfare Sanitario  
Aziendale**

**Welfare Sanitario  
Volontario**

Inoltre, Cooperazione Salute opera nei seguenti ambiti:

- **Prestazioni Integrative**
- **Mutualità mediata**

Prestazioni integrative per valorizzare le coperture sanitarie attivate nei diversi ambiti

**Prestazioni Integrative**

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

**Mutualità Mediata**

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

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

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

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



Gli Assistiti possono usufruire delle prestazioni delle coperture sanitarie sia chiedendo rimborsi per le spese sostenute (Assistenza in Forma Indiretta: area riservata, applicazione, email, posta), sia pagando, se dovuta, una quota prestabilita presso strutture e medici convenzionati con Cooperazione Salute (Assistenza in Forma Diretta). Le coperture prevedono franchigie e massimali diversificati, modalità di rimborso «immediate» e a riparto.

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

### VANTAGGI

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

#### 5.2.1 Welfare contrattuale/aziendale/volontario/

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



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

#### Piani sanitari:

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

## Piani sanitari per Amministratori e Collaboratori

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

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

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

## Piani Flexible Benefit

- Piani FLEXIBLE BENEFIT per portali di Welfare Aziendale

## Piani Flexible Benefit

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

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

### Welfare sanitario volontario

Le proposte per il Welfare Sanitario Volontario sono state pensate per

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

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

### Prestazioni Integrative

Per quanto riguarda le prestazioni integrative, nel 2021 sono state confermate le due seguenti prestazioni:

- Prestazione LTC: prestazione integrativa per la non autosufficienza
- Prestazione Covid\_19: prestazione integrativa in caso di ricovero per Covid-19

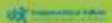


**PRESTAZIONE INTEGRATIVA PER LA NON AUTOSUFFICIENZA LTC**

Insieme guardiamo lontano per tutelare la tua autonomia

Long Term Care è la assistenza oltre un'assistenza occasionale, rivolta a persone che non possono più vivere in autonomia.

La salute: una scelta di valore



**PRESTAZIONE INTEGRATIVA COVID-19**

In vigore dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021

Prestazione straordinaria integrativa per sostenere tutti i nostri associati.



## 5.2.2. Fase istruttoria

Nel 2021, che ha visto la nomina del nuovo consiglio di Amministrazione, si è colto il forte intento di istruire ed analizzare il sistema di offerta di Cooperazione Salute al fine di implementare le proposte per il mercato del sistema Confcooperative.

### 5.2.2.1 Trentennale della L.381/91

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

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

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

Questo lavoro istruttorio che porterà la formulazione di un piano dedicato nell'anno successivo, risponde alle indicazioni e alle richieste che in questi anni abbiamo raccolto dai nostri iscritti e dalle cooperative in dialogo con Cooperazione Salute. L'intento è quello di soddisfare i bisogni espressi, contenendo, per altro, il costo del piano. Tale proposta si collocherebbe nell'ambito delle adesioni collettive prevedono l'iscrizione dei lavoratori per gruppi omogenei anche di volontari e soci.

### 5.2.2.2 Analisi dell'offerta di Cooperazione Salute

Il Progetto istruito da ICN mette progressivamente a fuoco il percorso con cui Cooperazione Salute deve sviluppare la propria attività di business, accrescendo la notorietà del proprio brand e il proprio presidio del mercato, con un mix di azioni che armonizzino efficacia e sostenibilità economica.

1.

#### 1.FASE ANALISI DELLA GENERAZIONE DI VALORE

- Situazione attuale e obiettivi
- Dove si genera valore oggi
- Il mercato oggi e domani
- I target e i loro bisogni

2.

#### STRATEGIE PER AUMENTARE IL VALORE

- Strategie alternative e azioni per generare attenzione, aumentare la reputazione e stimolare l'acquisto
- Piano di Marketing operativo
- Valutazione benefici / investimenti

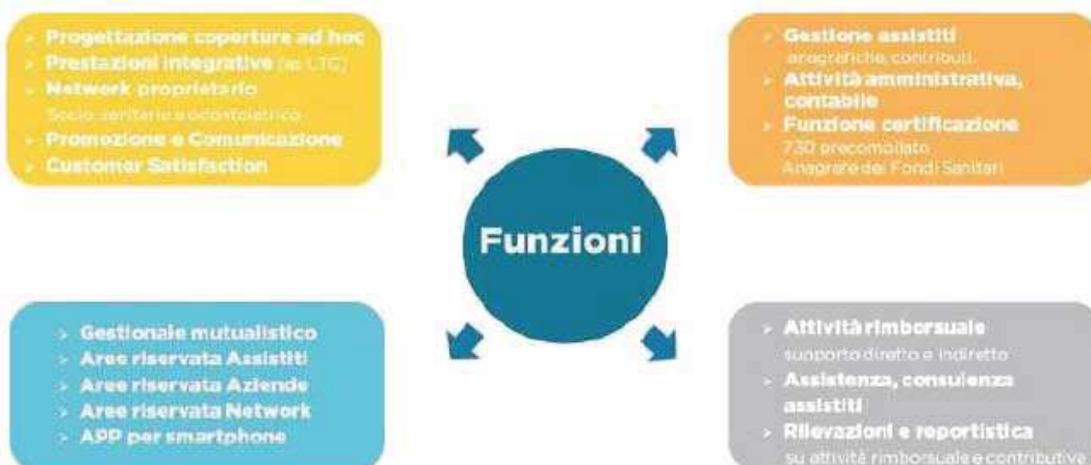
3.

#### AZIONI PER LO SVILUPPO (definite a seguito della Fase 2)

- Azioni di comunicazione
- Azioni di vendita e distribuzione
- Azioni organizzative
- Misurazione risultati

### 5.2.3 Mutualità Mediata

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



### 5.2.4 Network di sistema (attività territoriale)

#### Network socio-sanitario e odontoiatrico

Nel corso del 2021 è proseguito il lavoro di implementazione del network socio-sanitario ed odontoiatrico di Cooperazione Salute. Tale attività ritenuta ormai ordinaria permette al nostro network sanitario di essere espressione delle esigenze espresse dai nostri soci.

La proprietà della Rete Sanitaria Convenzionata, consente una gestione diretta e più efficace del rapporto di collaborazione con evidenti vantaggi, sia per la Struttura sanitaria che per l'Assistito, permettendo, ad esempio, di realizzare campagne di prevenzione dedicate, progetti territoriali e risolvere in maniera rapida, possibili controversie sulla gestione delle pratiche.

A dicembre 2021 la rete convenzionata consta di 2702 strutture, circa 900 strutture in più rispetto all'anno scorso. Si riporta di seguito la distribuzione territoriale:

### Il Network di Cooperazione Salute 1805 Strutture



CENTRI MEDICO-DIAGNOSTICI



STUDI ODONTOIATRICI



CASE DI CURA



OSPEDALI



CENTRI FISIOTERAPICI



POLIAMBULATORI

**180**  
Ospedali e Case di Cura

**592**  
Centri diagnostici

**128**  
Centri fisioterapici

**163**  
Centri polispecialistici

**284**  
Laboratori analisi

**458**  
Studi odontoiatrici

Il Network è presente su tutto il territorio nazionale ed è in costante aumento grazie al continuo ampliamento della rete grazie soprattutto alle segnalazioni di strutture di interesse territoriale avanzate dagli iscritti e dalla rete di promozione del CRP ingaggiati per raccogliere le segnalazioni delle cooperative e degli iscritti nonché di prendere il primo contatto con la struttura sanitaria per favorire la convenzione.



Un team di risorse composto da tre collaboratori è dedicato alla gestione della relazione con il mondo delle convenzioni e si avvale della consulenza diretta del responsabile medico per il convenzionamento rendendo così possibile:

- Costante monitoraggio e controllo sulla rete a garanzia del mantenimento degli standard qualitativi e quantitativi;
- Aggiornamento in termini di dimensionamento;
- Personalizzazione del network.

## 5.3 Comunicazione Integrata

### IL SITO WEB

Il 2021 è stato l'anno della messa online del nuovo sito di Cooperazione Salute. Un sito progettato sulle necessità degli utenti, le oltre 4300 risposte ricevute durante i test ci hanno permesso di costruire un portale che facilitasse sempre l'accesso alle informazioni e agevolasse l'utilizzo delle tutele sanitarie. Nel 2021 il sito è stato visitato da 97.000 utenti e sono state consultate 418.000 pagine.

**97.000**  
utenti

**418.000**  
pagine  
visitate

Proprio in questa ottica abbiamo introdotto una procedura guidata: un breve questionario rivolto a chi ancora non è iscritto a Cooperazione Salute che attraverso alcune domande mirate lo accompagna nella scelta del Piano Sanitario più adatto alla sua situazione.

**3.400**

Le persone che hanno  
utilizzato il chatbot

Per potenziare l'assistenza agli utenti oltre a una sezione dedicata, con FAQ e modulistica, abbiamo introdotto un chatbot per dare risposte immediate alle domande e ai dubbi più frequenti, alleggerendo in parte il carico di richieste che arrivano all'Assistenza.

#### I SOCIAL

Durante il 2021 abbiamo potenziato anche l'interazione con il pubblico della nostra pagina facebook aumentando i contenuti orientati alla customer assistance.

**3.103**  
like

**85.961**  
Copertura  
nel 2021

**7.027**

Le persone che hanno  
visto le dirette

• Il piano della cooperazione  
sociale (29/9/2021)

• L'area riservata aziende  
(25/10/2021)

• Il welfare volontario aziendale  
(21/12/2021)

**1.331**

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

È stato creato anche un nuovo format molto apprezzato: le dirette “Cooperazione Salute risponde”. Un appuntamento mensile in cui i nostri professionisti rispondono alle domande più frequenti su alcuni temi specifici: modalità di rimborso, piani sanitari, utilizzo del sito, etc.

Il Piano editoriale inoltre è stato popolato dai volti del nostro team: tante interviste per raccontare la mutua, la sua storia, i suoi principi, ma anche per dare informazioni utili a cooperative, assistiti e strutture sanitarie.



I post della rubrica “Un sano consiglio” vedono Silvio (già protagonista del video sulle modalità di assistenza) fornire una serie di utili consigli su alimentazione, prevenzione e salute.

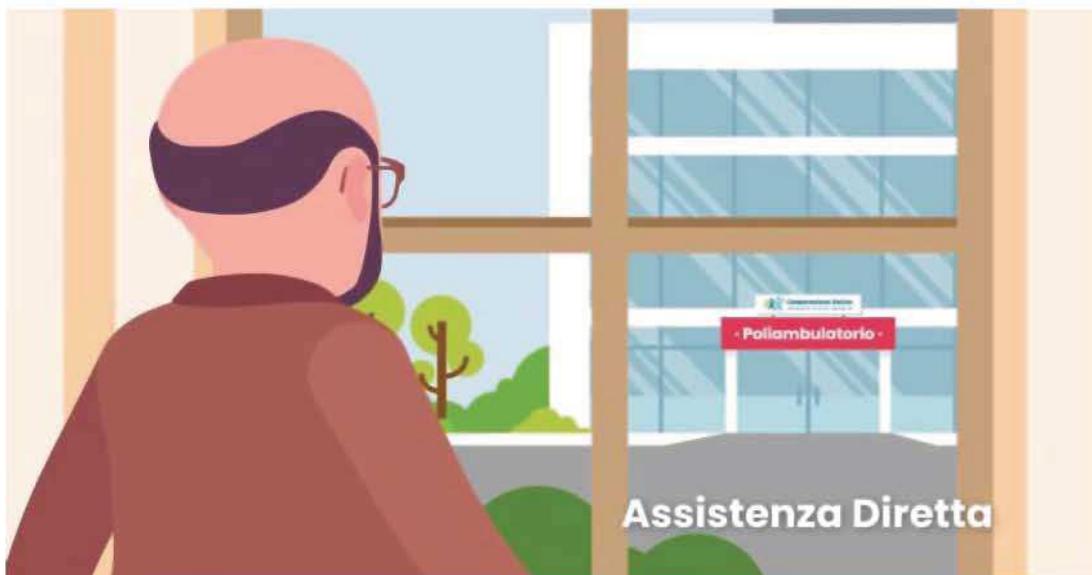


## I VIDEO

Abbiamo realizzato anche due video.

Il video corporate è stato realizzato inizialmente come strumento di comunicazione dedicato agli eventi, ma è stato anche un ottimo strumento digitale per dare un'immagine immediata di Cooperazione Salute sul web.

Il secondo video, invece, realizzato con la tecnica del motion graphic, ha lo scopo di spiegare come funzionano le due modalità diretta e indiretta per richiedere il rimborso. Per rendere la spiegazione più chiara e simpatica abbiamo raccontato la storia di Silvio, un iscritto che deve eseguire delle visite, attraverso la sua esperienza mostriamo cosa si deve fare e quali sono i vantaggi delle due modalità di assistenza.



Attraverso l'implementazione di nuovi canali di interazione e dialogo con gli iscritti, stiamo riuscendo ad identificare in modo più completo i bisogni e le necessità dei nostri interlocutori, riuscendo a offrire risposte semplici e chiare con i nuovi strumenti progettati.

Questo percorso contemporaneamente ha accorciato le distanze con i nostri assistiti, offrendo loro più modalità di comunicazione e relazione.

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

Dal 2014 ad oggi sono state assistite 296.811 persone che a diverso titolo provengono da più di 3.000 cooperative e aziende che hanno deciso di aderire al Progetto Mutualistico Nazionale. Tali assistiti sono stati seguiti direttamente dalla mutua nazionale e dalle 4 mutue territoriali: CAMPA in Emilia Romagna, Cooperazione Salute Trentino in Trentino, Mutual Help in Alto Adige, Programma Obiettivo Salute in Puglia.

Complessivamente Cooperazione Salute ha gestito in questi anni oltre 137 piani sanitari che derivano dalla gestione diretta e dai rapporti di mutualità mediata.

Per quanto riguarda il 2021, sono state destinati complessivamente euro 5.738.223 a copertura dell'attività riborsuale e delle prestazioni attivate in favore degli assistiti:

TIPOLOGIA DI RIMBORSI IN PERCENTUALE	2020	2021
DIAGNOSTICA	13%	<b>20%</b>
VISITE SPECIALISTICHE	11%	<b>20%</b>
TICKET	11%	<b>13%</b>
INTERVENTI CHIRURGICI	2%	<b>3%</b>
NON AUTO SUFFICIENZA	15%	<b>19%</b>
MATERNITA' E GRAVIDANZA	2%	<b>2%</b>
ODONTOIATRIA	10%	<b>15%</b>
COVID-19	32%	<b>3%</b>
ALTRE PRESTAZIONI	4%	<b>6%</b>

A fronte di una contribuzione media di 64 €, è stato erogato un rimborso medio di 178 € con un rimborso massimo di 12.059 €.



GRAFICO DISTRIBUZIONE DEI RIMBORSI	2021
RIMBORSO MEDIO	178
RIMBORSI DAI 0-100 €	45,76
RIMB. DAI 101 -200 €	25,02
RIMB. 201-300	11,46
RIMB. 301-400	6,27
RIMB. 401-500	3,68
RIMB. 501-1000	5,65
RIMB. 1001 -2000	1,72
RIMB.oltre 2001	0,43

Anche nel 2021 è stata confermata l'iscrizione all'Anagrafe dei Fondi Sanitari del Ministero della Salute



*Ministero della Salute*

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

**Anno di iscrizione all'Anagrafe Fondi: 2021**

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

Si attesta che il Fondo Sanitario 01691330228 - COOPERAZIONE SALUTE SOCIETÀ DI MUTUO SOCCORSO, compilatore Sig./Sig.ra BRUGNARA MILO, si è iscritto (ovvero ha rinnovato la propria iscrizione) all'Anagrafe dei Fondi Sanitari di cui al Decreto del Ministero della Salute del 31 marzo 2008 e del 27 ottobre 2008.

Numero di protocollo: 0022178-29/10/2021-DGPROGS-DGPROGS-UFF02-P

Data: 29/10/2021

## 5.5 Customer Satisfaction

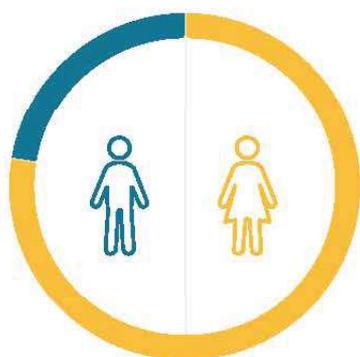
Nel corso del 2021 è stata realizzata la consueta customer care differenziata rivolta agli assistiti della mutua, alle imprese cooperative ed enti che hanno aderito al progetto mutualistico nazionale e alle strutture sanitarie aderenti al nostro network.

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

## Customer rivolta agli Assistiti

Per assistito s'intende un socio che nel 2021 ha presentato almeno una richiesta di rimborso. Si riportano di seguito i risultati di sintesi del 2021:

### Partecipazione degli Assistiti (coloro che hanno presentato richieste di rimborso)



Media voto: **8**

Questionari Inviati: **8.675**

Voto positivo: **95%**

Questionari compilati: **1.229**

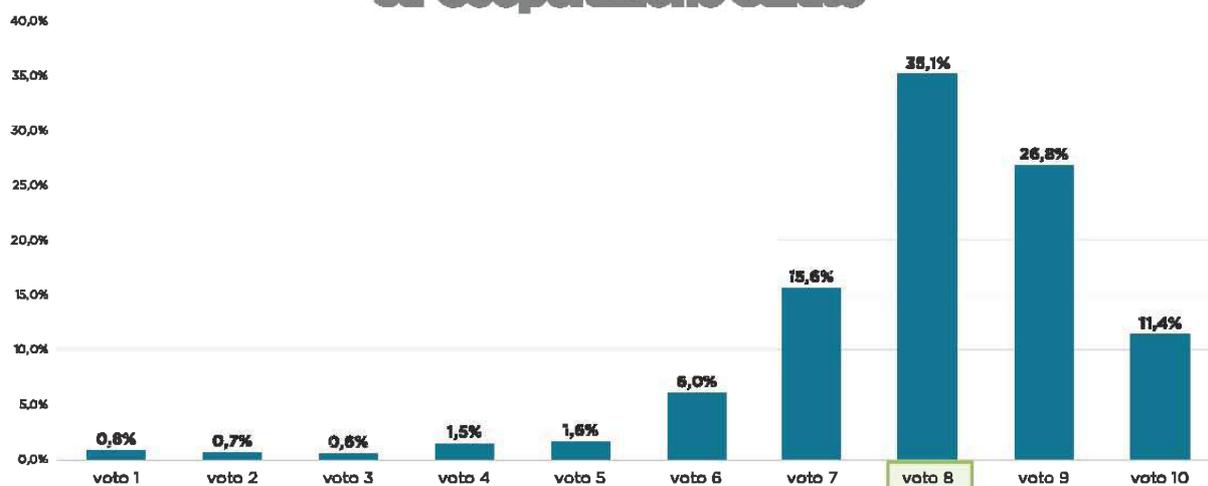
Voto negativo: **5%**

Incidenza questionari: **14%**

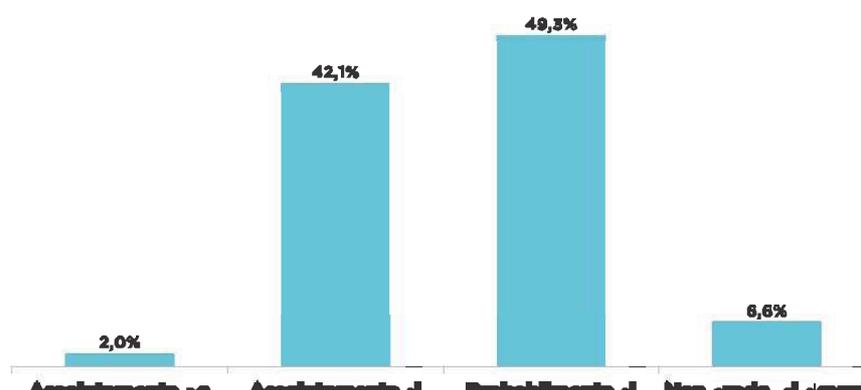
**22%**  
Maschio

**78%**  
Femmina

### Valutazione complessiva degli Assistiti su Cooperazione Salute



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



## Customer rivolta alle Aziende

Le cooperative iscrivono i propri lavoratori e/o soci e valutano Cooperazione Salute nella fase di promozione, assistenza e comunicazione. Si riportano di seguito i risultati di sintesi del 2021:

### Partecipazione delle aziende Quadro generale

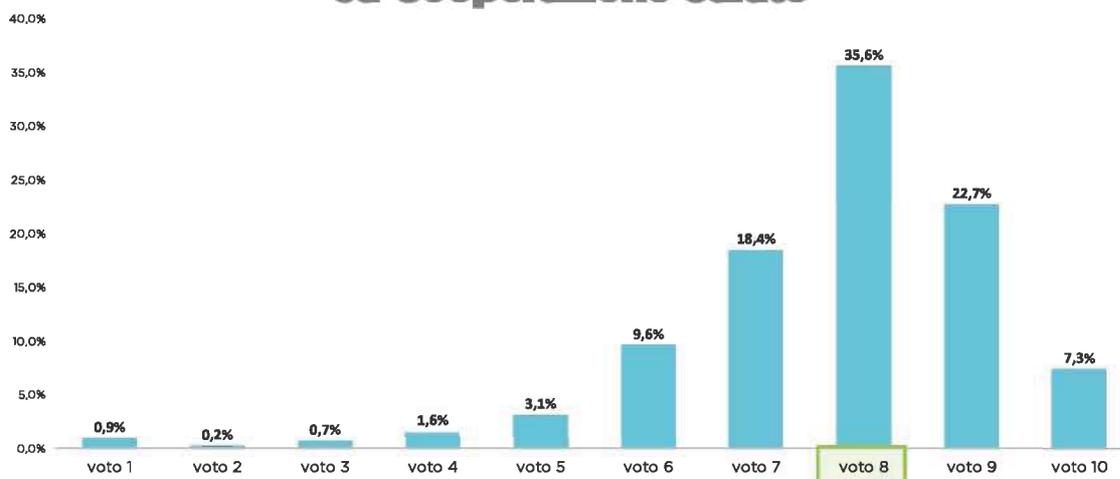


Questionari inviati **2.203**

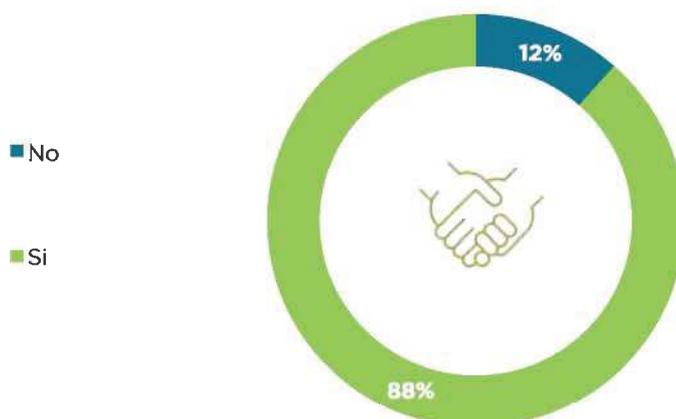
Questionari compilati **450**

Incidenza questionari **20%**

### Valutazione complessiva delle aziende su Cooperazione Salute



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



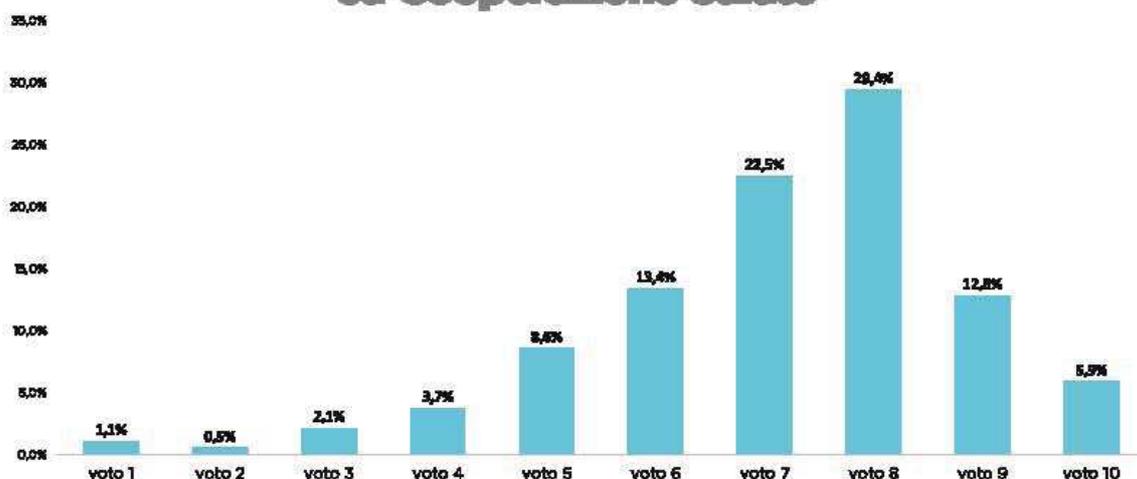
## Customer rivolta strutture sanitarie del Network

Questa customer è stata introdotta nel 2021 e si rivolge alle strutture convenzionate o contattate da Cooperazione Salute per il convenzionamento. Riteniamo importante curare la relazione con il nostro network sanitario per la costruzione di una relazione duratura e positiva per i nostri iscritti. Si riportano di seguito i risultati e sintesi del 2021:

### Partecipazione alla survey Quadro generale



### Valutazione complessiva delle strutture su Cooperazione Salute



### I dubbi che le Strutture sanitarie ed odontoiatriche avevano prima del convenzionamento a Cooperazione Salute sono stati risolti?



**SITUAZIONE  
ECONOMICO-  
FINANZIARIA**

06

## CAPITOLO 06

	2019	2020	2021
TOTALE RICAVI	€ 9.378.060	€ 9.414.100	<b>€ 9.725.030</b>
TOTALE COSTI	€ 6.047.022	€ 7.945.869	<b>€ 8.290.625</b>
MARGINE MUTUALISTICO A PATRIMONIO NETTO	€ 3.352.585	€ 1.480.817	<b>€ 1.459.997</b>
PATRIMONIO NETTO	€ 15.704.680	€ 17.195.497	<b>€ 18.655.494</b>

**ALTRE  
INFORMAZIONI**

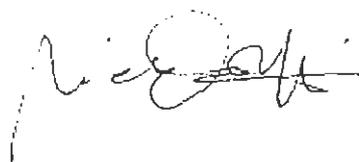
07

## CAPITOLO 07

La pandemia ha inevitabilmente inciso in maniera rilevante sull'attività mutualistica complessiva. In un quadro difficile Cooperazione Salute è riuscita a garantire continuità di servizio grazie agli investimenti fatti negli anni. Investimenti organizzativi e tecnologici che hanno infatti permesso alla mutua di farsi trovare pronta per affrontare una situazione tanto straordinaria quanto impattante sulla struttura e sui principali stakeholder. Partendo dagli investimenti tecnologici, la scelta fatta in questi anni di investire su un sistema di strumenti integrati in cloud si è rivelata decisamente vincente dato che ha permesso di dare continuità all'attività di servizio sia nei confronti degli assistiti, delle cooperative, sia dei collaboratori. Infatti, nonostante il Covid - 19 la mutua non ha chiuso la propria attività nemmeno un giorno permettendo ai collaboratori, grazie allo sviluppo della dotazione tecnologica per ciascuna postazione, di lavorare tranquillamente dal proprio domicilio.

Lo sviluppo dell'Area Riservata Assistiti, dell'Area Riservata Aziende, dell'Area Riservata Strutture Sanitarie, dell'Area Riservata GRP ha consentito ai nostri principali stakeholder di mantenere un rapporto operativo costante e quotidiano nel tempo nonostante le chiusure. Oltre agli investimenti tecnologici, tutto ciò è stato possibile anche grazie all'attenzione posta in questi anni sulla definizione di procedure e processi condivisi e praticati. Il combinato disposto tra la Certificazione ISO 9001, l'adozione del Modello 231/2001, la Certificazione Family Audit e l'Audit

interno, oltre a garantire un presidio di controllo, ha permesso la definizione di un assetto organizzativo puntuale e flessibile capace di adattarsi, alla prova dei fatti, anche alle situazioni straordinarie come quella che si è venuta a determinare.



## I NOSTRI CONTATTI

### Per gli iscritti:

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

### Per le Cooperative: Scrivi a:

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

### Per le strutture sanitarie o socio assistenziali interessate a convenzionarsi:

Chiama allo 0461 1788996 e seleziona l'opzione 2, oppure scrivi a [network@cooperazionesalute.it](mailto:network@cooperazionesalute.it)

contato

*atti*

