



Bilancio di sostenibilità 2024



La nostra missione: prenderci cura delle persone



Digital
Experience



Customer
experience



Il tuo medico
per la vita



Primo
Lab

www.primocarecentgroup.it
Torino, Via Santa Teresa n. 23
CF/P.IVA 12817810018

1 Introduzione

2 Governance e integrità

3 Persone e impatto sociale

4 Qualità e innovazione

5 Impegno Ambientale

6 Allegati

1

Introduzione

- 1.1 Lettera agli Stakeholder
- 1.2 Nota metodologica
- 1.3 Identità del Gruppo Primo Caredent
- 1.4 Analisi di materialità e stakeholder engagement
 - 1.4.1 Metodologia adottata
 - 1.4.2 Risultati emersi: materialità a impatto
 - 1.4.3 Significatività finanziaria e analisi di impatti, rischi e opportunità



1.1 Lettera agli Stakeholder

Informative GRI 2-22

Cari Stakeholder,
il 2024 è stato per il Gruppo Primo Caredent un anno di sfide, di cambiamenti e di nuove consapevolezze. In un contesto che evolve con rapidità, abbiamo scelto di non limitarci a reagire, ma di anticipare i bisogni delle persone e delle comunità, continuando a costruire un modello di salute che unisce innovazione, qualità e responsabilità.

La nostra bussola resta sempre la stessa: il paziente e i professionisti che lo accompagnano ogni giorno. È da loro che traiamo la forza per migliorare, ed è a loro che dedichiamo i nostri investimenti in tecnologie più avanzate, in formazione continua, in strumenti che rendano l'esperienza di cura sempre più accessibile e umana.

Essere sostenibili, per noi, non significa solo ridurre l'impatto ambientale o rispettare parametri normativi: significa creare valore nel lungo periodo. Per questo abbiamo:

- ridotto i consumi energetici e aumentato la quota di energia da fonti rinnovabili,
- ampliato le iniziative di inclusione e di crescita professionale,
- rafforzato i processi di governance, mettendo al centro trasparenza e responsabilità.

Sappiamo che il percorso non è finito: la sostenibilità è un viaggio senza scorciatoie, fatto di piccoli passi quotidiani e di scelte coraggiose. Ed è un viaggio che vogliamo compiere insieme a voi — collaboratori, pazienti, partner, istituzioni e comunità locali — perché solo con la vostra fiducia e condivisione possiamo rendere concreto il nostro impegno.

Il futuro che immaginiamo è un sistema di salute più vicino alle persone, più rispettoso dell'ambiente e più attento ai bisogni delle comunità. Un futuro che non promettiamo soltanto, ma che costruiremo passo dopo passo, con la determinazione che ci contraddistingue.

Grazie a tutti voi per essere parte di questo cammino.

Mirko Puccio
Founder and CEO
Gruppo Primo Caredent

Introduzione

1.2 Nota metodologica

Informative GRI: 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.14

Il presente documento rappresenta la Relazione di Sostenibilità 2024 di Gruppo Primo Caredent (di seguito anche “Gruppo” o “PCG”) fa riferimento al **periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2024**. Laddove disponibili, sono stati inseriti – a fini comparativi – anche i dati relativi agli esercizi precedenti, per offrire una visione evolutiva delle performance e degli impatti generati.

Il documento rappresenta il **secondo esercizio di rendicontazione** del Gruppo e consolida l’impegno di PCG a pubblicare il proprio Bilancio di Sostenibilità con cadenza annuale. Tale scelta, sebbene ancora non obbligatoria per il Gruppo, risponde alla volontà di anticipare i requisiti normativi previsti dalla Direttiva (UE) 2022/2464 (Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD) e, soprattutto, di offrire a stakeholder interni ed esterni una rappresentazione trasparente e strutturata degli impatti economici, ambientali e sociali generati dalle proprie attività.

Il perimetro di rendicontazione coincide con quello del **Bilancio Consolidato di Gruppo – salvo dove diversamente specificato** – e comprende la capogruppo Primo Caredent Group S.p.A., con sede legale a Torino in via Santa Teresa 23, il laboratorio odontotecnico Primo Lab, situato a Torino in via Guglielmo Reiss Romolo 235, e i 151 centri odontoiatrici diretti distribuiti su tutto il territorio nazionale (escludendo i 9 centri in franchising).

Il documento è stato redatto secondo i **GRI Standards 2021**, in modalità **“in accordance with”**, adottando come riferimento principale gli standard del Global Reporting Initiative (GRI), riconosciuti a livello internazionale per la rendicontazione della sostenibilità. In linea con tali standard, la definizione dei contenuti è avvenuta nel rispetto dei seguenti principi: materialità, inclusione degli stakeholder, accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità.

A conclusione del documento è riportato il **GRI Content Index**, che elenca in maniera puntuale gli standard GRI trattati nella presente Relazione.

La Relazione di Sostenibilità 2024 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società in data XX/XX/2025 ed è consultabile sul sito istituzionale del Gruppo: <https://www.primocaredentgroup.it>.

La Relazione di Sostenibilità di Gruppo Primo Caredent è redatta su **base volontaria** e, al momento, **non è soggetta a revisione esterna da parte di terze parti indipendenti**.

1.3 Identità del Gruppo Primo Caredent

Informative GRI: 2.6

Primo Caredent Group (PCG) è un network sanitario italiano nato nel 2011 a Torino con l'apertura del primo centro dentistico in via Nizza. Da allora, ha intrapreso un percorso di crescita che lo ha portato a contare oggi **oltre 150 centri medici e odontoiatrici in 15 regioni italiane**, con più di **2.000 professionisti** tra medici, odontoiatri e personale sanitario.

Tutte le **cliniche dentali e polispecialistiche** del Gruppo sono di proprietà e presenti in tutto il paese, principalmente nel Nord Italia, sotto i marchi Primo e Caredent. PCG è la **prima e unica catena odontoiatrica** ad espandersi nei servizi polispecialistici, gestendo attualmente **23 policlinici**.

La missione di PCG è **"prendersi cura delle persone"**, un impegno che si traduce in un **ascolto costante dei pazienti** e nell'offerta di cure **personalizzate, accessibili e di alta qualità**. Questo approccio è supportato da una **gestione centralizzata** che garantisce **standard qualitativi e protocolli di sicurezza rigorosi** in tutte le strutture del network.

PCG fonda la propria identità su **valori forti e condivisi: etica professionale, fiducia, innovazione, digitalizzazione** e la convinzione che **le persone siano al centro di tutto**. L'intero ecosistema del gruppo – dai centri alle sedi amministrative fino al laboratorio odontotecnico interno **Primo Lab** – è connesso grazie a strumenti digitali avanzati.

Con sedi in tutta Italia e una presenza consolidata nel settore sanitario, PCG continua a evolversi, mantenendo al centro della propria attività **la salute, la qualità della vita e il benessere delle persone e delle comunità** in cui opera.

Highlights



+150

*centri odontoiatrici
e medici attivi
in tutta Italia*



2.000

*professionisti tra
medici, odontoiatri
e personale sanitario*



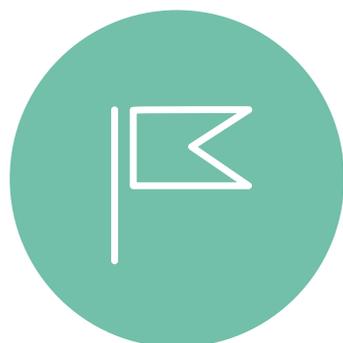
+1MLN

*di pazienti
trattati*



**PRIMO
LAB**

*4.000 m² di tecnologia
e innovazione con oltre
200 tecnici*



15

*regioni italiane
in cui siamo
presenti*



+20

*Centri Medici Primo
con oltre 50
specializzazioni sanitarie*

I nostri Brand

CENTRI DENTISTICI
PRIMO

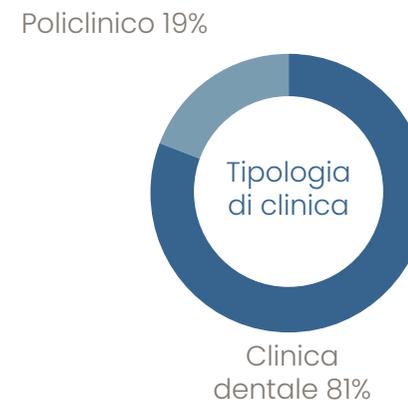
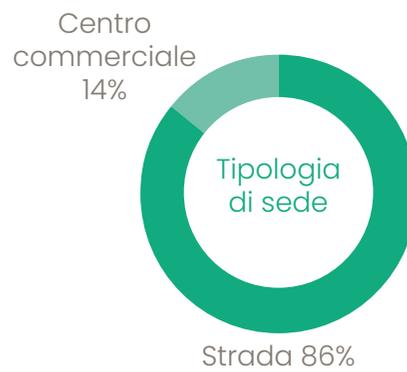
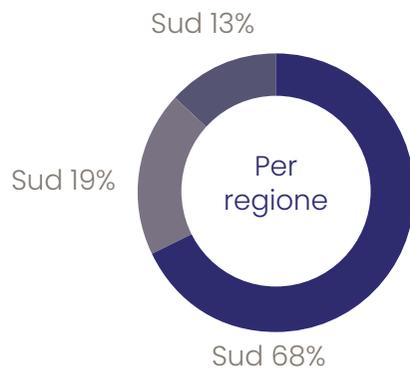
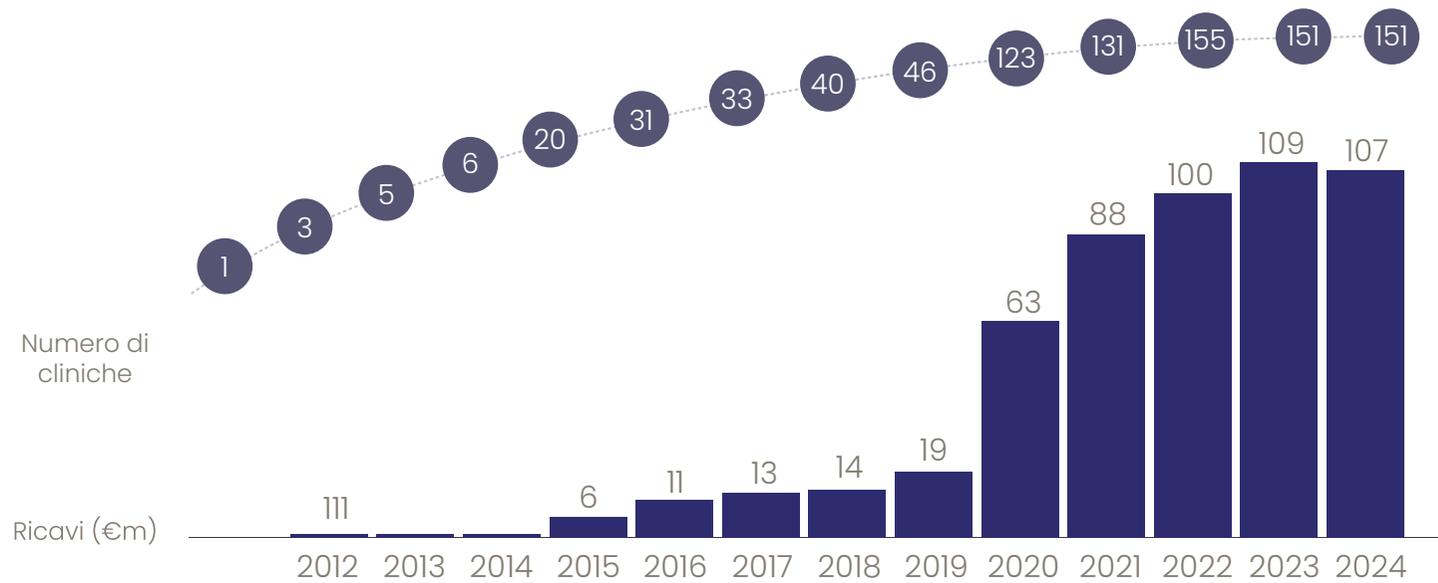
IL TUO DENTISTA PER LA VITA

CENTRI MEDICI
PRIMO

LA TUA SALUTE IN BUONE MANI

CARE+DENT) DENTAL
EXPERTS

PRIMO
LAB



Business model incentrato sul cliente



Gestione dei pazienti

- Ampia gamma di servizi, che include la prevenzione, trattamenti conservativi, protesi e odontoiatria per una vera clinica polifunzionale.



Policlinici

- PCG gestisce 23 policlinici, strategicamente situati in aree con una maggiore incidenza di spesa diretta da parte dei pazienti, offrendo un'ampia gamma di specialità.



Gestione del portafoglio

- Approccio strutturato per l'apertura di nuove sedi e operazioni di M&A; rapida integrazione delle cliniche aperte o acquisite all'interno della rete.
- Team M&A interno



Dentisti

- Alti standard di reclutamento e processo di inserimento strutturato per i dentisti
- Sondaggi regolari per monitorare e migliorare la soddisfazione del personale; opportunità di apprendimento e sviluppo continuo
- I dentisti sono remunerati con una commissione variabile basata sui ricavi generati

Forte impronta IT e digitale

- PrimoUp: un'app esclusiva che consente la gestione centralizzata delle cliniche e delle agende, oltre all'archiviazione e e analisi dei dati
- Utilizzo di scanner intraorali nelle cliniche e di sistemi CAD/CAM nel laboratorio

Laboratorio Dentale

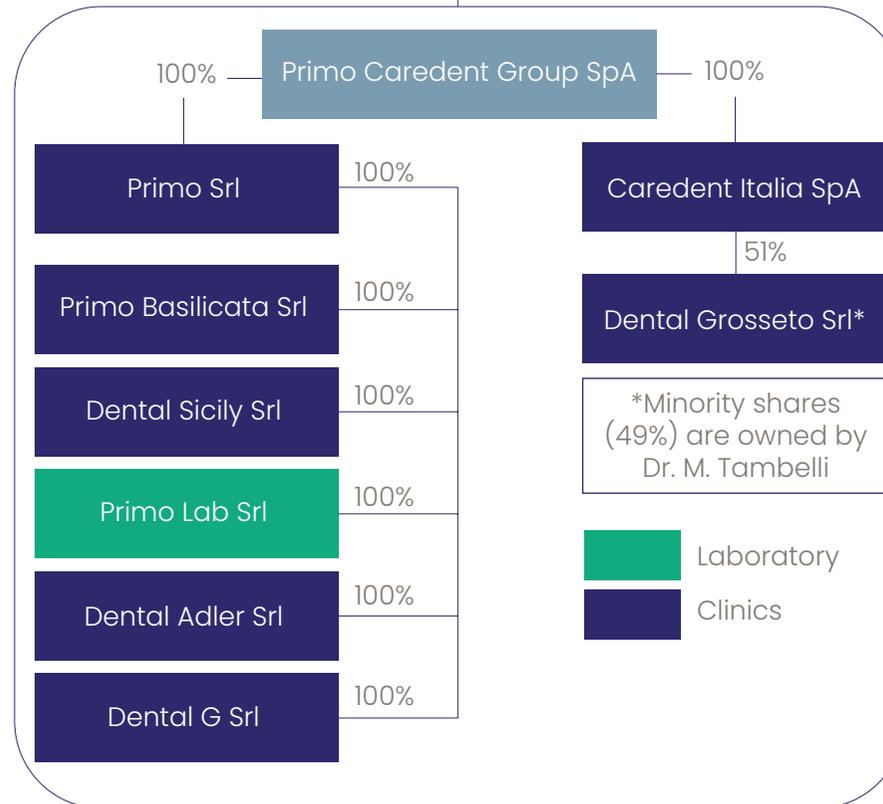
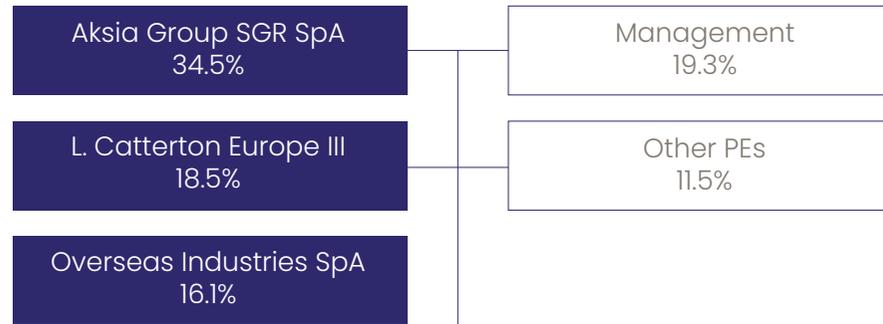
- Laboratorio dentale interno (Primo Lab) che supporta le operazioni di tutte le cliniche della rete, offrendo anche servizi a terzi.
- Primo Lab produce e personalizza i prodotti necessari per i trattamenti dentali. Tutti i dentisti della rete sono tenuti a utilizzare i servizi di Primo Lab.

PCG presenta un modello di business incentrato sul cliente, focalizzato a garantire l'offerta di trattamenti di alta qualità ai suoi pazienti, attivando tutte le leve disponibili:

- (i) gamma completa dei servizi offerti; (ii) dentisti altamente professionali e qualificati;
- (iii) tecnologia e materiali all'avanguardia (Primo Lab); (iv) gestione attiva e crescita mirata della rete di cliniche;
- (v) CRM attivo e sondaggi post-cura; (vi) introduzione di altri servizi specialistici (policlinici).



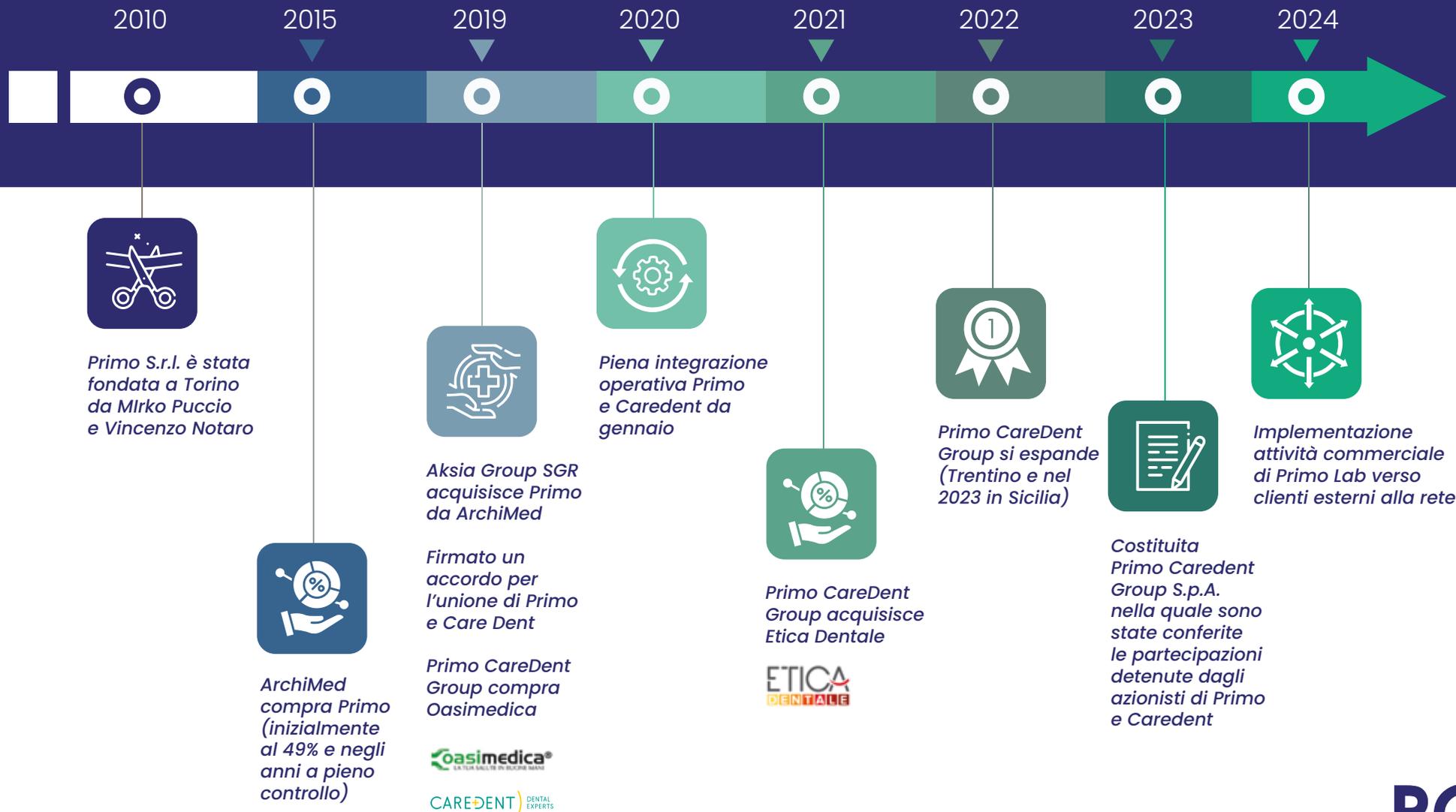
Struttura del gruppo



Perimetro della transazione

Introduzione

La nostra storia: tappe fondamentali



Introduzione

Cosa ci guida



Mission

"PRENDERSI CURA DELLE PERSONE"

<< Take care of people >>
è la Missione del Gruppo
Primo-Caredent ed è integrata
nei suoi valori



Vision

3 PILASTRI

1

Primo Digital Experience

- Lab Innovation
- Primo Lab
- Marketing Automation

2

Primo People

- Le persone al centro
- Cultura e Formazione
- Valorizzazione dell'offerta dei servizi

3

Il dottore per la vita

- Fidelizzazione del paziente
- Crescita nel numero delle strutture
- Policliniche multispecialistiche

02



Values

PROUD TO BE PRIMO

Perseguire l'eccellenza
Responsabilità e sostenibilità
Offrire ascolto e cura
Unire tecnologia ed empatia
Dare il massimo in ogni azione

Tempo dedicato
Onesta' e trasparenza

Benessere delle persone
Etica professionale

Promettere il realizzabile
Rispettare le promesse
Informarsi è il primo passo
Migliorare continuamente
Orgogliosi di essere primo

03

1.4 Analisi di materialità e stakeholder engagement

Informative GRI: 2.29, 3.1, 3.2

L'**analisi di materialità** è un passaggio fondamentale nella rendicontazione di sostenibilità, in quanto consente di identificare i temi che risultano più rilevanti per **l'organizzazione e per i suoi stakeholder**. Secondo gli Standard GRI, un tema è considerato materiale quando riflette **impatti significativi dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente o sulle persone**, oppure quando riguarda aspetti che possono **influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder**.

Per **Primo Caredent Group**, attivo nella gestione di una rete nazionale di centri odontoiatrici, l'analisi di materialità assume un valore strategico. Attraverso di essa, l'organizzazione è in grado di **comprendere le priorità percepite dai propri interlocutori** e di allineare di conseguenza le proprie scelte strategiche, operative e comunicative. Si tratta di uno strumento che consente di rafforzare il **dialogo con pazienti, professionisti, dipendenti, fornitori e comunità locali**, e di tradurre tale ascolto in un impegno concreto verso una crescita sostenibile.

L'analisi di materialità permette inoltre di integrare all'interno del modello di business la valutazione dei **rischi e delle opportunità legati ai fattori ambientali, sociali e di governance (ESG)**.

Questo approccio contribuisce a rendere l'organizzazione più **resiliente, trasparente e orientata al lungo termine**, favorendo decisioni consapevoli e responsabili. In un contesto normativo in continua evoluzione, come quello definito dalla **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)** e dagli **European Sustainability Reporting Standards (ESRS)**, l'analisi di materialità rappresenta non solo una pratica di buona governance, ma anche **un requisito centrale per la definizione delle informazioni da rendicontare** in modo conforme e utile agli stakeholder.

1.4.1 Metodologia adottata

Per garantire un approccio strutturato, trasparente e coerente con le migliori pratiche internazionali, **Primo ha condotto l'analisi di materialità seguendo le indicazioni metodologiche in coerenza con quanto definito da GRI 3.** Lo standard prevede un processo di identificazione, valutazione e classificazione dei temi materiali, fondato su una lettura integrata degli impatti effettivi o potenziali dell'organizzazione e sull'ascolto degli stakeholder coinvolti.

La prima fase ha previsto la **definizione del perimetro di analisi**, con la selezione di un set di temi potenzialmente rilevanti, suddivisi in tre ambiti principali: **sociale, governance e ambientale.** Questi temi sono stati individuati tenendo conto sia delle specificità operative e valoriali del Gruppo, sia delle istanze emergenti a livello normativo e settoriale.

Tematiche emerse come potenzialmente rilevanti suddivise per ambiti ESG	
Tematiche ambito sociale	Accessibilità e qualità delle cure
	Condizioni di lavoro dei dipendenti
	Parità di trattamento e opportunità sul lavoro
	Sicurezza e salute dei dipendenti
	Privacy dei pazienti e cybersecurity
	Rapporti con le comunità locali
Tematiche ambito governance	Cultura ed etica d'impresa
	Gestione della catena di fornitura
	Innovazione, ricerca e sviluppo
	Sostenibilità economica
Tematiche ambito ambientale	Cambiamento climatico
	Energia
	Risorse ed economia circolare

Successivamente, **è stato sviluppato un questionario digitale somministrato a un campione di stakeholder interni ed esterni**, con l'obiettivo di rilevare la percezione della rilevanza dei singoli temi in relazione alle attività e agli impatti di Primo Caredent Group. Hanno partecipato alla consultazione **116 stakeholder**, tra cui dipendenti, professionisti sanitari, membri del management, fornitori, pazienti e rappresentanti del territorio. A ciascun partecipante è stato chiesto di **attribuire un punteggio, secondo una scala 1-5, da poco rilevante a molto rilevante** per ogni tema proposto.

Il processo si è svolto in modo **anonimo**, al fine di favorire risposte trasparenti e non condizionate. Le valutazioni raccolte sono state successivamente aggregate e analizzate per calcolare la **media dei punteggi per ciascun ambito e tema**, distinguendo tra stakeholder interni ed esterni. Questo ha permesso di evidenziare non solo le priorità trasversali, ma anche eventuali differenze di percezione tra gruppi di interesse diversi.

A completamento dell'analisi, è stato elaborato un **profilo di materialità** che integra i dati emersi dal questionario con la conoscenza interna dell'organizzazione, le evoluzioni normative (in particolare in ambito CSRD/ESRS) e le specificità del settore sanitario privato. Il risultato è una rappresentazione fedele e contestualizzata delle tematiche che Primo Caredent Group ritiene prioritarie per la definizione della propria strategia di sostenibilità e per la costruzione del presente bilancio.

1.4.2 Risultati emersi: materialità a impatto

L'analisi delle risposte raccolte ha evidenziato con chiarezza quali siano i **temi percepiti come più rilevanti dagli stakeholder di Primo Caredent Group**, restituendo una visione coerente con le caratteristiche del **settore sanitario odontoiatrico** in cui l'organizzazione opera. **L'ambito sociale si conferma quello di maggiore centralità**, seguito dalle tematiche di governance, mentre le questioni ambientali, pur meno prioritarie, iniziano a emergere in termini di attenzione e consapevolezza.

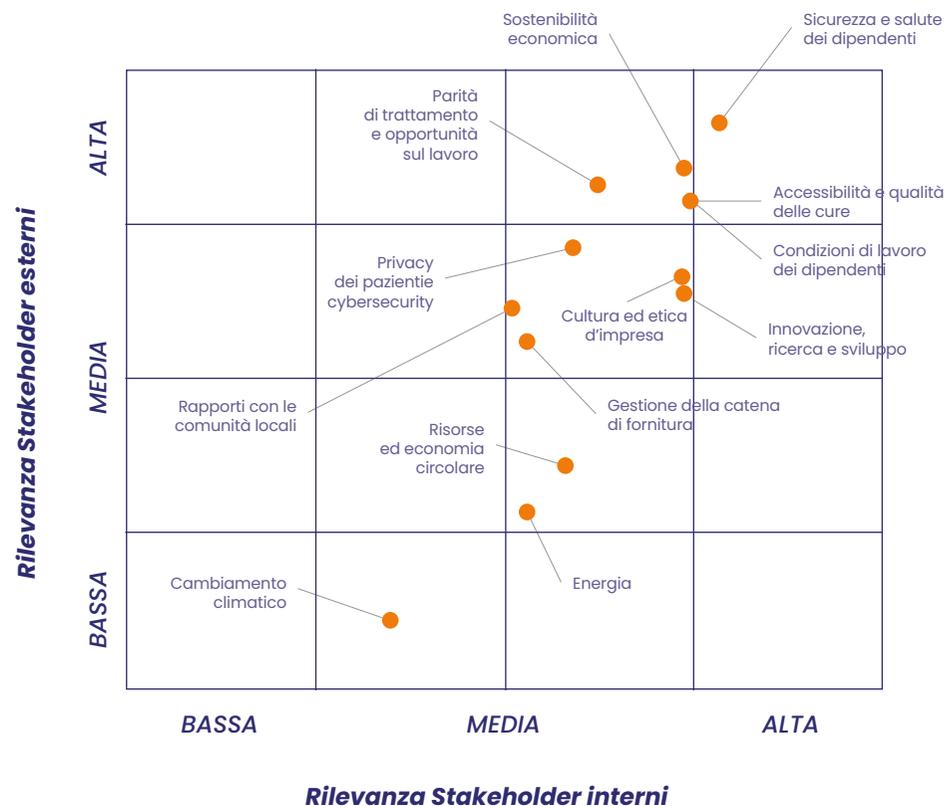
In coerenza con la **natura clinico-assistenziale dell'attività svolta**, le tematiche sociali sono risultate ampiamente valorizzate. In particolare, gli stakeholder hanno attribuito grande importanza alla **tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti, ritenuta una condizione essenziale per il buon funzionamento dei centri odontoiatrici** e per la qualità del servizio offerto. Allo stesso modo, **l'accessibilità e la qualità delle cure** rappresentano un elemento distintivo per un gruppo che ha fatto della **prossimità territoriale e dell'orientamento al paziente la propria cifra identitaria**.

Anche aspetti come le **condizioni di lavoro** e la **parità di trattamento** sono stati ritenuti prioritari, a conferma di un'attenzione diffusa alla **dimensione umana e relazionale dell'organizzazione**. Nel settore sanitario, infatti, **la qualità dell'ambiente di lavoro si riflette direttamente sull'esperienza del paziente** e sulla sua percezione del servizio. Questo è particolarmente rilevante in un contesto come quello odontoiatrico, dove **la fiducia tra paziente e professionista rappresenta un fattore determinante**.

Le tematiche di **governance** sono state anch'esse considerate rilevanti, soprattutto in riferimento alla **cultura aziendale, all'etica d'impresa e alla sostenibilità economica**. La fiducia nel sistema sanitario privato si costruisce anche attraverso **la trasparenza nei comportamenti, la correttezza delle pratiche gestionali e la capacità dell'organizzazione di garantire stabilità, continuità e qualità nel tempo**. L'attenzione riconosciuta al tema dell'**innovazione** conferma le aspettative degli stakeholder verso una **evoluzione costante dei modelli di cura, dei protocolli clinici e delle tecnologie applicate**.

Per quanto riguarda l'ambito **ambientale**, pur risultando complessivamente meno prioritario, emergono **segnali di interesse crescenti su temi specifici**, come la **gestione efficiente delle risorse** e la **riduzione dell'impatto ambientale delle attività cliniche**. In un settore non industriale, dove i consumi energetici e le emissioni non sono il focus primario, si intravede tuttavia una **consapevolezza sempre maggiore circa il ruolo che anche una rete sanitaria può giocare nella transizione ecologica**, ad esempio riducendo i materiali monouso, gestendo responsabilmente i rifiuti sanitari o adottando soluzioni tecnologiche più sostenibili.

Dal confronto tra stakeholder interni ed esterni non emergono differenze significative nelle priorità assegnate, segno di una **sostanziale coerenza nella percezione dell'identità e degli impatti dell'organizzazione**. Alcune leggere variazioni, ad esempio una maggiore sensibilità ambientale interna, possono essere interpretate come uno stimolo ad **ampliare le iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento su temi trasversali**.



1.4.3 Significatività finanziaria e analisi di impatti, rischi e opportunità

I risultati dell'analisi di materialità non costituiscono soltanto un'espressione delle priorità valoriali e sociali degli stakeholder, ma rappresentano anche una base conoscitiva fondamentale per comprendere le **connessioni tra impatti ESG e continuità economico-finanziaria dell'organizzazione**. Per questo motivo, Primo Caredent Group ha integrato l'interpretazione dei risultati in un'ottica di **doppia materialità**, valutando i temi rilevanti sia per la loro **capacità di generare impatti significativi sull'ambiente**, sulle persone e sul territorio, sia per la loro **potenziale influenza sulla performance e sulla resilienza del modello di business**.

Nell'ambito sanitario in cui opera Primo Caredent Group, molti impatti sociali – come la qualità delle cure, la sicurezza dei lavoratori o l'etica nella gestione dei dati – sono strettamente connessi alla **fiducia dei pazienti, alla reputazione dell'organizzazione e alla sua capacità di attrarre professionisti qualificati**. Temi percepiti come prioritari in chiave sociale si traducono quindi, in maniera diretta o indiretta, in **rischi e opportunità anche di tipo economico e reputazionale**. Una gestione inadeguata della salute e sicurezza del personale, ad esempio, potrebbe comportare interruzioni operative, aumento del turnover, o danni d'immagine; viceversa, il rafforzamento di policy interne e formazione può tradursi in maggiore qualità percepita e fidelizzazione del paziente.

Analogamente, anche le tematiche di governance risultano essenziali sotto il profilo della significatività finanziaria. Un sistema etico trasparente e una gestione responsabile

della catena di fornitura contribuiscono a **mitigare il rischio legale, operativo e reputazionale**, con effetti diretti sulla sostenibilità economica dell'impresa. L'innovazione, d'altro canto, rappresenta non solo un impegno verso l'efficienza clinica, ma anche **una leva competitiva per differenziarsi nel mercato e attrarre investimenti**.

Pur con una rilevanza inferiore nelle percezioni espresse, anche l'ambito ambientale è stato considerato in chiave prospettica come **fonte potenziale di rischio operativo e regolamentare**. La crescente attenzione delle autorità pubbliche e delle comunità locali verso la sostenibilità ambientale rende infatti sempre più strategico per una realtà sanitaria come Primo Caredent adottare **politiche proattive su temi come la gestione dei rifiuti sanitari, l'efficienza energetica e l'approvvigionamento responsabile**. Questi elementi, se ben gestiti, possono non solo prevenire potenziali criticità, ma anche generare vantaggi competitivi e consolidare la legittimazione sociale dell'impresa.

In coerenza con il principio della doppia materialità previsto dagli **Standard GRI** e rafforzato dalla nuova normativa europea in materia di rendicontazione di sostenibilità (**ESRS**), Primo Caredent Group riconosce che **gli impatti ambientali e sociali non solo hanno un valore in sé, ma possono tradursi anche in effetti economici rilevanti**. Per questo motivo, l'analisi degli impatti, dei rischi e delle opportunità viene progressivamente integrata nei processi decisionali aziendali e nel sistema di gestione strategica, con l'obiettivo di garantire un approccio sempre più orientato alla creazione di valore condiviso e durevole.

Analisi Impatti, Rischi e Opportunità				
Tema materiale	Impatto (effettivo/potenziale)	Rischi associati	Opportunità	Significatività finanziaria
Accessibilità e qualità delle cure	Garantisce equità nell'accesso ai servizi odontoiatrici; influenza direttamente il benessere dei pazienti e la salute pubblica.	Riduzione fiducia dei pazienti; disuguaglianze territoriali; perdita di attrattività.	Espansione del target pazienti; posizionamento inclusivo; valore sociale generato.	Maggior fidelizzazione e acquisizione pazienti; aumento ricavi; vantaggio competitivo sul territorio.
Sicurezza e salute dei dipendenti	Influenza la salute fisica e mentale degli operatori sanitari; impatta sulla qualità del servizio e sulla continuità operativa.	Infortuni, burnout, turnover; aumento costi HR; peggioramento clima interno.	Fidelizzazione professionisti; miglioramento performance; ambiente di lavoro attrattivo.	Riduzione costi per assenteismo e infortuni; maggiore continuità operativa; stabilità organizzativa.
Condizioni di lavoro e parità di trattamento	Rilevante per la coesione interna e la produttività; impatti su motivazione e stabilità occupazionale.	Contenziosi legali; demotivazione; danno reputazionale; difficoltà nel reclutamento.	Employer branding positivo; attrazione talenti; stabilità organizzativa.	Minori costi legati a turnover e contenziosi; miglioramento della produttività e del clima interno.
Privacy dei pazienti e cybersecurity	Protezione dei dati sensibili; fiducia dei pazienti; impatti su compliance e sicurezza informatica.	Data breach, sanzioni normative, perdita reputazione, interruzione servizio.	Vantaggio competitivo in fiducia e trasparenza; conformità normativa; efficienza IT.	Evitamento di sanzioni e costi legali; protezione della reputazione e dei ricavi derivanti dalla fiducia dei pazienti.
Cultura ed etica d'impresa	Impatta sul livello di fiducia degli stakeholder; condiziona il capitale reputazionale e sociale.	Scarsa trasparenza; percezione negativa da parte degli stakeholder; minore engagement.	Legittimazione sociale rafforzata; attrazione investimenti responsabili.	Attrazione di investitori ESG-oriented; stabilità reputazionale; mitigazione di rischi legali e di governance.
Innovazione, ricerca e sviluppo	Contribuisce al miglioramento dei protocolli di cura; impatti su efficacia clinica e posizionamento competitivo.	Obsolescenza tecnologica; perdita di competitività; inefficienza operativa.	Leadership tecnologica; aumento efficacia clinica; attrattività commerciale.	Incremento del valore dell'offerta; aumento attrattività commerciale e ritorno su investimenti tecnologici.
Sostenibilità economica	Fondamentale per garantire continuità dei servizi e resilienza del modello di business.	Instabilità finanziaria; difficoltà di accesso al credito; scarsa fiducia degli investitori.	Crescita sostenibile; resilienza economica; miglior accesso ai finanziamenti.	Resilienza ai cambiamenti di mercato; maggiore accesso a credito e fondi agevolati; stabilità del cash flow.
Gestione della catena di fornitura	Impatta sulla trasparenza e sostenibilità della filiera; influenza il profilo di rischio operativo.	Interruzioni operative; reputazione compromessa; inefficienze gestionali.	Maggiore efficienza; riduzione rischi lungo la supply chain; partnership sostenibili.	Efficienza dei costi operativi; minore esposizione a rischi di fornitura; miglior controllo di spesa.
Cambiamento climatico	Contribuisce alle emissioni indirette (es. trasporti, forniture); impatti sulla percezione ambientale.	Aumento pressioni normative; danni reputazionali; perdita di licenze o concessioni.	Innovazione green; comunicazione ESG; adesione a standard volontari.	Prevenzione di futuri costi ambientali; allineamento a regolazioni emergenti; possibile accesso a incentivi green.
Energia	Consumi elettrici nei centri clinici; impatti su costi e impronta ecologica.	Costi energetici elevati; vulnerabilità a variazioni del mercato energetico.	Efficientamento energetico; riduzione costi; miglioramento impronta ambientale.	Riduzione dei costi energetici; protezione contro volatilità dei prezzi; miglioramento margini operativi.
Risorse ed economia circolare	Produzione e smaltimento rifiuti sanitari; impatti su conformità normativa e sostenibilità ambientale.	Non conformità normativa; inefficienze nei processi; aumento dei costi di smaltimento.	Riduzione impatti ambientali; reputazione green; economia circolare applicata al settore sanitario.	Ottimizzazione dei costi di smaltimento; reputazione sostenibile; allineamento a standard ambientali richiesti da clienti e partner.



Governance e integrità

2.1 Organi di governo e controllo

2.1.1 Il Consiglio di Amministrazione

2.1.2 Collegio Sindacale

2.1.3 Organismo di vigilanza

2.2 Protezione dei dati personali e cybersecurity

2.3 Etica, integrità e compliance

2.3.1 Il codice Etico

2.3.2 La ESG Policy e le responsabilità formali

2.3.3 Il modello di Organizzazione, Gestione e Controllo



Highlights ESG



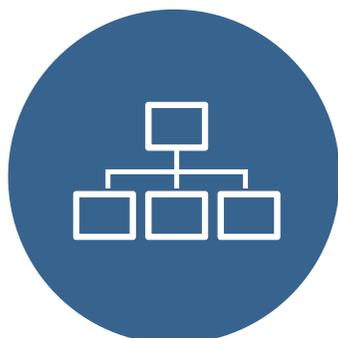
107,1

*milioni di €
di ricavi*



62,5

*milioni di €
di Gross Margin*



110,2

*milioni di €
di Valore Economico
distribuito*



*della ricchezza
generata
distribuita
al personale*

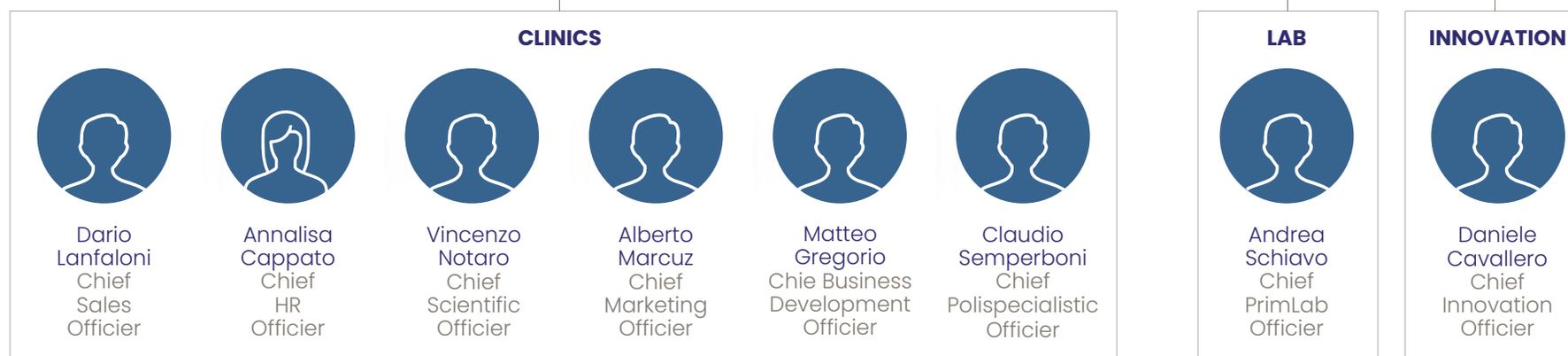
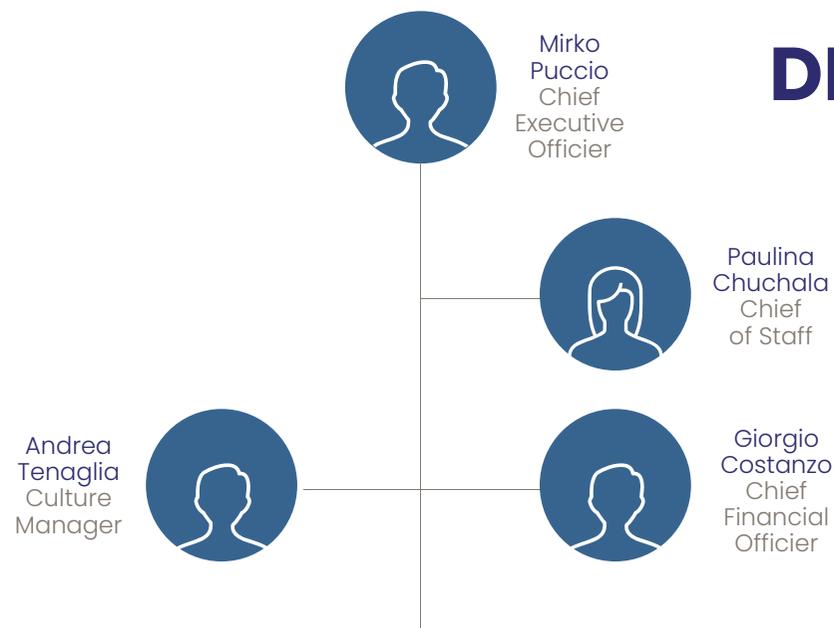
Governance e integrità

2.1 Gli organi di governo e controllo

Informative GRI: 2.9, 2.10, 2.11, 2.13, 405.1

Il sistema di governance di Primo Caredent Group si fonda su principi di trasparenza, integrità e responsabilità, riflettendo l'impegno dell'organizzazione nel garantire una gestione efficace e conforme alle normative. Gli **organi sociali** fondamentali, definiti dallo Statuto, sono il **Consiglio di Amministrazione, l'Assemblea dei Soci e il Collegio Sindacale.**

DREAM TEAM



Governance e integrità

2.1.1 Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di amministrazione, nominato nel 2023 dall'Assemblea dei Soci per tre esercizi, è composto da **5 membri**, di cui 2 nominati dai soci di Categoria A (Holding Pec SpA e Primero SpA), 1 dal socio di Categoria B (SLCD S.A.) e 2, dal socio di Categoria C (Mirko Puccio). Il Consiglio di amministrazione rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2025.

Ad eccezione delle materie riservate all'Assemblea, al Consiglio di amministrazione compete la gestione ordinaria e straordinaria in base allo Statuto, fatte salve le materie di competenza dell'Assemblea ai sensi di Legge e di Statuto. Il **Consiglio di Amministrazione (CdA)** ha il compito di definire le strategie di crescita e sviluppo del Gruppo, esercitando funzioni di indirizzo e controllo. In seno al CdA sono nominati anche i membri responsabili delle strategie ESG.

Nel 2024, il Consiglio di amministrazione è composto da 5 uomini, di cui 1 con età ricompresa tra i 30 e i 50 anni e 4 di oltre 50 anni. Nel corso del 2024, il Consiglio di Amministrazione si è riunito in 8 occasioni con un tasso di partecipazione del 100%. Per il calcolo, sono stati conteggiati tra i presenti, oltre ai 5 membri del Consiglio di amministrazione, anche i componenti del Collegio Sindacale che, di regola, partecipa alle sedute.

Composizione del Consiglio di Amministrazione	
Nome e cognome	Ruolo
Mirko Puccio	Presidente del Consiglio di Amministrazione e rappresentante dell'impresa
Marco Rayneri	Consigliere
Gonzalo Bazzino	Consigliere
Luigi Feola	Consigliere
Giorgio Costanzo	Consigliere

2.1.2 Collegio Sindacale

L'Organo di controllo vigila sulla corretta amministrazione, in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dagli amministratori e sul suo concreto funzionamento. Nel 2024 il Collegio sindacale è costituito da 3 membri effettivi, di cui 2 uomini con più di 50 anni di età e 1 donna di fascia d'età ricompresa tra 30 e 50, che durano in carica 3 esercizi fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2025.

Nel corso del 2024, il Collegio Sindacale ha svolto 4 riunioni e il tasso di partecipazione è stato del 100%, escludendo le riunioni svolte insieme al Consiglio di Amministrazione.

Composizione del Collegio Sindacale	
Nome e cognome	Ruolo
Lorenzo Boer	Presidente del Collegio Sindacale
Guido Riccardi	Sindaco
Daniela Sarracino	Sindaca
Federica Donetto	Sindaca supplente
Giovanni Tedeschi	Sindaco supplente
PricewaterhouseCoopers S.p.a.	Società di revisione

2.1.3 Organismo di Vigilanza

L'**Organismo di Vigilanza (OdV)**, istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001, è indipendente e ha il compito di sorvegliare l'efficace attuazione e aggiornamento del **Modello di organizzazione, gestione e controllo**, garantendo il rispetto dei presidi etici e normativi. Le sue funzioni, modalità di nomina, flussi informativi e disciplina interna sono dettagliatamente regolati dal Modello 231 aggiornato con delibera del 28 aprile 2023.

L'Organismo di Vigilanza è composto da due membri esterni e da un membro interno, che ricopre anche la funzione di Internal Auditor.

Secondo quanto previsto nel **Codice Etico**, approvato anch'esso con delibera del CdA del 28 aprile 2023, tutti i soggetti interni e partner esterni sono tenuti a operare in coerenza con principi fondamentali come legalità, integrità, responsabilità e tutela della persona, che orientano l'intera attività del Gruppo.

L'attuale assetto organizzativo (cfr. **Organigramma 2024**) rafforza il presidio dei rischi e delle responsabilità tramite un sistema integrato di deleghe, procure e strutture di controllo che coinvolgono anche funzioni chiave in ambito ESG, legale, finanziario e HR.

Composizione dell'Organismo di Vigilanza	
Nome e cognome	Ruolo
Enrico Di Fiorino	Presidente dell'Organismo di Vigilanza
Lorella Marrone	Componente esterno
Matteo Fantoni	Componente interno

2.2 Protezione dei dati personali e cybersecurity

Informative GRI: 418.1

Considerata la complessità del Gruppo e la delicatezza dei dati trattati nello svolgimento delle proprie attività, Primo Carent Group S.p.A. si è dotato di un **Modello Organizzativo Privacy di Gruppo (MOP)**, che regola in modo puntuale la gestione del trattamento e della protezione dei dati personali in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

Il MOP definisce le responsabilità, i flussi operativi, i criteri di audit, le misure organizzative e tecniche e la gestione degli eventuali incidenti di sicurezza, attraverso una struttura modulare e adattabile, anche in caso di riorganizzazioni o acquisizioni. Il sistema si fonda sull'attività dell'**Ufficio Privacy di Gruppo (UPG)**, coordinato dal **Coordinatore Privacy Generale**, con il supporto degli addetti UPG e sotto la supervisione del **Data Protection Officer (DPO)**.

Tra i trattamenti sottoposti a DPIA figurano: l'uso della piattaforma centralizzata per la prenotazione delle prestazioni ("Prenotatore"), l'utilizzo dei canali **WhatsApp Business** per comunicazioni con gli utenti, e i servizi di telemedicina.

Le funzioni principali dell'UPG includono:

La gestione e il costante aggiornamento del registro dei trattamenti.

La conduzione delle valutazioni d'impatto (DPIA) con il supporto del DPO.

La mappatura dei rischi e la redazione dei piani di miglioramento.

La gestione delle segnalazioni di violazione (data breach), secondo apposita procedura;

La formazione continua degli autorizzati al trattamento e dei referenti privacy interni.

A livello tecnologico, il Gruppo ha implementato:

Gestione dematerializzata dei consensi all'interno dell'applicativo sanitario proprietario.

Firma elettronica dei documenti clinici.

Un repository documentale centralizzato in ambiente protetto (Primo UP).

L'introduzione dell'accesso remoto con autenticazione a due fattori (MFA) per le funzioni amministrative.

Campagne di phishing awareness e percorsi formativi sulla sicurezza informatica rivolti ai dipendenti.

Esecuzione di Penetration Test, dai quali non sono emerse vulnerabilità rilevanti.

Definizione della Policy aziendale sul disaster recovery, in fase di finalizzazione.

Inoltre, il Gruppo ha adottato una **Procedura di Gestione del Data Breach**, conforme agli articoli 33 e 34 del GDPR, per assicurare una gestione tempestiva e documentata degli eventuali incidenti, dalla rilevazione alla notifica alle autorità competenti.



A dimostrazione della solidità del sistema di governance in materia di dati e sicurezza, **non si sono verificati**:

Violazioni accertate da autorità competenti.

Violazioni accertate internamente tramite audit, segnalazioni o whistleblowing.

Episodi di fuga, furto o perdita di dati.

Episodi di fuga, furto o perdita di informazioni personali identificabili.

Il presidio sulla sicurezza digitale e la protezione dei dati personali è costantemente rafforzato attraverso un dialogo strutturato tra il team IT, l'UPG e il DPO, con l'obiettivo di prevenire i rischi, tutelare i diritti degli interessati e garantire la compliance normativa su tutto il perimetro aziendale.



2.3 Etica, integrità e compliance

Informative GRI: 2.15, 2.23, 2.24, 2.26, 2.27, 205.1, 205.2, 205.3, 206.1

Il sistema di integrità del Gruppo Primo Caredent si fonda su un assetto di governance chiaro e su strumenti organizzativi capaci di garantire comportamenti etici e piena conformità normativa, anche a fronte della crescente complessità del contesto operativo e della struttura societaria.



Governance e integrità

2.3.1 Il Codice Etico

Elemento fondante della cultura aziendale, il Codice Etico rappresenta l'impegno formale di Primo S.r.l. a operare nel rispetto di principi di legalità, trasparenza e correttezza. Approvato dal CdA e oggetto di comunicazione interna e pubblicazione online, il Codice è applicabile a tutti i dipendenti, collaboratori e partner e costituisce il riferimento per ogni decisione o azione nell'ambito delle attività aziendali. I suoi contenuti sono stati integrati nei percorsi formativi erogati attraverso la piattaforma Moodle, con focus dedicati ai temi dell'anticorruzione e dell'integrità.

Tutti i dipendenti, i direttori di struttura e le funzioni apicali hanno ricevuto una formazione strutturata, sia in modalità online sia in presenza, finalizzata a garantire la piena comprensione e l'applicazione coerente dei principi espressi. In aggiunta, sono stati resi disponibili moduli formativi specifici per i collaboratori esterni, inclusi i professionisti sanitari.



2.3.2 La ESG Policy e le responsabilità formali

Nel 2023 il Gruppo ha adottato una **Politica di Sostenibilità** (ESG Policy) approvata dal CdA, con l'obiettivo di guidare l'integrazione dei principi ambientali, sociali e di governance all'interno dei processi aziendali e delle decisioni strategiche. Tale politica definisce obiettivi generali, responsabilità, criteri di monitoraggio e meccanismi di rendicontazione in linea con le migliori pratiche del settore.

La supervisione della strategia ESG è affidata formalmente al membro del Consiglio di Amministrazione **Giorgio Costanzo**. La policy ha trovato concreta attuazione attraverso progetti di miglioramento, obiettivi tracciabili e indicatori misurabili, anche se al momento strumenti incentivanti quali MBO o LTI non sono ancora stati legati a target ESG specifici.



Governance e integrità

2.3.3 Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato da Primo S.r.l., ai sensi del D.Lgs. 231/2001, costituisce un pilastro dell'architettura di compliance del Gruppo. Tale strumento è finalizzato a prevenire i reati rilevanti secondo la normativa sulla responsabilità amministrativa degli enti, con l'obiettivo di esonerare l'ente da responsabilità qualora riesca a dimostrare di aver adottato e attuato efficacemente un modello idoneo a prevenire i reati presupposto.

Il Modello 231 è stato predisposto in coerenza con le linee guida di Confindustria e si struttura come un corpus documentale articolato che comprende una parte generale, nella quale sono esplicitati i principi di riferimento e la metodologia di risk assessment, e una parte speciale dedicata all'analisi dei processi sensibili e dei presidi di controllo. Questo assetto consente una mappatura sistematica delle aree di rischio potenziale, nonché la definizione di protocolli volti a disciplinare le attività aziendali in modo da ridurre significativamente l'esposizione a comportamenti illeciti.

In virtù dell'approccio risk-based che ne costituisce la base metodologica, il Modello è periodicamente aggiornato per tener conto delle evoluzioni normative, dell'espansione organizzativa del Gruppo e delle mutate condizioni operative. L'ultima versione, approvata dal Consiglio di Amministrazione, è stata oggetto di revisione con l'obiettivo di recepire le modifiche introdotte dalla normativa in materia di whistleblowing e di rafforzare ulteriormente i presidi di controllo nei processi considerati sensibili.



Elemento chiave per l'attuazione del Modello è l'**Organismo di Vigilanza (OdV)**, organismo collegiale dotato di autonomia, indipendenza e continuità di azione, al quale è attribuito il compito di verificare l'efficacia e l'effettiva attuazione del sistema di controllo, nonché di proporre eventuali adeguamenti. L'OdV riceve le segnalazioni di violazioni attraverso canali appositamente predisposti e cura l'analisi degli eventi potenzialmente rilevanti ai fini della normativa 231, collaborando con le funzioni aziendali coinvolte nella gestione dei rischi.

Nell'ambito dell'attuazione del Modello, il Gruppo ha implementato programmi di formazione obbligatoria, differenziati per tipologia di soggetto (personale operativo, funzioni apicali, collaboratori esterni), al fine di garantire la piena comprensione dei principi del Modello e delle responsabilità individuali connesse. Queste attività formative, erogate tramite piattaforma digitale o in presenza, si pongono l'obiettivo non solo di informare, ma di promuovere una cultura della legalità radicata e consapevole.

L'applicazione del Modello 231 si configura così non solo come una misura di prevenzione giuridico-formale, ma come una leva strategica per il rafforzamento della governance aziendale, contribuendo a creare un ambiente di lavoro basato sulla trasparenza, sull'etica e sulla responsabilità.



2.4 Performance economica e investimenti

Informative GRI: 201.1

Nel 2024, Primo Caredent Group ha confermato la solidità del proprio modello economico, basato su una crescita sostenibile, un'elevata capacità di generare valore lungo tutta la catena dei servizi e un'attenta politica di investimenti a supporto della qualità e dell'innovazione.

Nonostante un contesto macroeconomico complesso, il Gruppo ha mantenuto ricavi superiori ai **107 milioni di euro**, con un **marginale operativo lordo in ulteriore crescita**, a testimonianza dell'efficienza gestionale e della resilienza operativa del sistema. Il profitto da operazioni ricorrenti si è attestato a 19,6 milioni di euro, in linea con l'anno precedente, consolidando i risultati ottenuti.



Performance economiche e finanziarie				
	2021	2022	2023	2024
Revenue	98.269	98.823	109.446	107.086
Gross margin	51.186	52.152	60.041	62.496
%	52,1%	52,8%	54,9%	58,4%
Profit form recurring operation	9.042	13.252	19.586	19.576

Misurare il valore economico generato e la sua distribuzione tra i principali stakeholder rappresenta un indicatore chiave per comprendere la capacità dell'organizzazione di creare ricchezza in modo sostenibile e responsabile. In un'ottica ESG, questa analisi consente di valutare non solo la performance economica dell'impresa, ma anche il suo contributo alla crescita del territorio, al benessere delle persone e alla solidità delle relazioni con fornitori, istituzioni e finanziatori.

Nel 2024, il Gruppo Primo Caredent ha generato **109,55 milioni di euro** di valore economico complessivo, una cifra sostanzialmente in linea con l'esercizio precedente. Di questi, **110,25 milioni di euro** sono stati redistribuiti a soggetti esterni all'organizzazione, con un valore trattenuto pari a **703.634 euro** destinato a sostenere gli investimenti futuri, la resilienza patrimoniale e la continuità aziendale.

La ripartizione delle risorse distribuite evidenzia la priorità che il Gruppo attribuisce al rafforzamento della propria filiera produttiva e al riconoscimento del valore del lavoro:

62%

delle risorse è stato destinato ai fornitori, per garantire la qualità e la continuità operativa delle strutture sanitarie.

30%

è stato riconosciuto ai dipendenti, in forma di salari, benefit e contributi.

7%

ha riguardato i fornitori di capitale.

1%

è stato destinato alla pubblica amministrazione sotto forma di imposte.

Questi dati testimoniano un modello economico orientato alla creazione di valore condiviso, capace di generare impatti positivi non solo per l'organizzazione, ma anche per le comunità e gli attori economici con cui essa interagisce quotidianamente.

201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito		
	2023	2024
a) Valore economico generato	111,28 mln €	109,55 mln €
b) Valore economico distribuito	110,58 mln €	110,25 mln €
(a-b) Valore economico trattenuto	696.453 €	703.634 €
Distribuzione per categorie di stakeholder		
	2023	2024
Fornitori	63%	62%
Dipendenti	29%	30%
Fornitori di capitali	6%	7%
Pubblica amministrazione	1%	1%

Investimenti			
	2022	2023	2024
Nuove sedi	17%	9%	5%
Innovazione tecnologica	30%	30%	30%
Ricerca e sviluppo	3%	3%	3%
Attrezzature mediche	36%	25%	25%
Laboratorio odontotecnico	17%	17%	10%
Totale	5,8 mln euro	6,4 mln euro	4,2 mln euro

2.5 Gestione sostenibile della supply chain

Informative GRI: 2.6, 204.1, 308.1, 404.1

Il Gruppo intrattiene con tutti gli stakeholder rapporti costruttivi e duraturi, e riconosce il contributo primario dei fornitori che, attraverso la fornitura di materiali di qualità, permette a Primo di offrire ai propri pazienti servizi di alta qualità.

Attualmente, la valutazione dei fornitori, in particolare quelli di minore rilevanza, si basa principalmente su aspetti economici, qualità e servizio garantito, e non è prevista l'analisi dei criteri sociali o ambientali. Il percorso intrapreso dal Gruppo, orientato a una maggiore attenzione verso le tematiche ambientali e sociali, prevede l'introduzione di ulteriori criteri di valutazione e qualifica, finalizzate alla raccolta di informazioni pertinenti tramite un questionario dedicato.

Le scelte intraprese negli ultimi anni hanno portato a concentrare gli acquisti presso fornitori e distributori italiani, raggiungendo valori vicini al 70% rispetto al totale dei fornitori. In particolare, circa il 40% del materiale viene acquistato da distributori piemontesi, nell'ottica di valorizzazione del territorio in cui il Gruppo ha stanziato il suo headquarter.

L'assenza di specifici criteri di valutazione ESG dei fornitori, non implica tuttavia che il Gruppo non si sia già impegnato nel supportare iniziative sociali attraverso le proprie forniture.



Governance e integrità

N° fornitori divisi per durata del rapporto 2024	
da 2 a 5 anni	5 (13%)
da 5 a 10 anni	2 (28%)
>10 anni	2 (58%)

N° fornitori (oppure € investiti) divisi per paese 2024	
Italia	10 (70%)
Europa	2(1%)
Extra - UE	1 (30%)

N° fornitori divisi per area geografica 2024	
Piemonte	2 (40%)
Italia	8 (30%)
Svizzera	1 (0,5%)
USA	1 (30%)
Danimarca	1 (0,5%)

N° fornitori divisi per tipologia di prodotto 2024	
Consumo	6 (41%)
Implantologia	5 (29%)
Ortodonzia	1 (30%)

Colori Vivi

Infatti, a partire dal 2022 Primo ha avviato una collaborazione con la sartoria Colori Vivi, diventata in breve tempo il principale fornitore di abbigliamento specialistico per il Gruppo.

Colori Vivi è un laboratorio sartoriale istituito nel 2016 dall'Onlus "Articolo 10" che ha lo scopo di ridurre le disuguaglianze. Questa sartoria impiega donne migranti, fragili o vittime di violenza provenienti da diversi Paesi, con lo scopo di favorirne l'inserimento nella società.

Colori Vivi è dunque il primo tra i fornitori del Gruppo selezionati con riferimento a logiche sociali. Questa iniziativa rappresenta il primo passo verso un processo di selezione dei fornitori basato su tematiche che affianchino logiche più tradizionali legate alla creazione di valore economico.

Sono stati consegnati oggi, al personale delle nostre strutture, 800 capi di abbigliamento prodotti da Colori Vivi: Si tratta di 200 completi da receptionist e 400 cuffie per assistente alla poltrona.

Le nuove divise, come tutta la produzione di Colori Vivi, sono realizzati attraverso il riciclo di materiali provenienti da filiere controllate e da scarti di lavorazione di aziende di alta gamma. Un processo produttivo sostenibile e a basso impatto ambientale, che ha permesso di realizzare indumenti in tessuto riciclato al 75%, con un abbattimento stimato delle emissioni di CO2 del 60%.

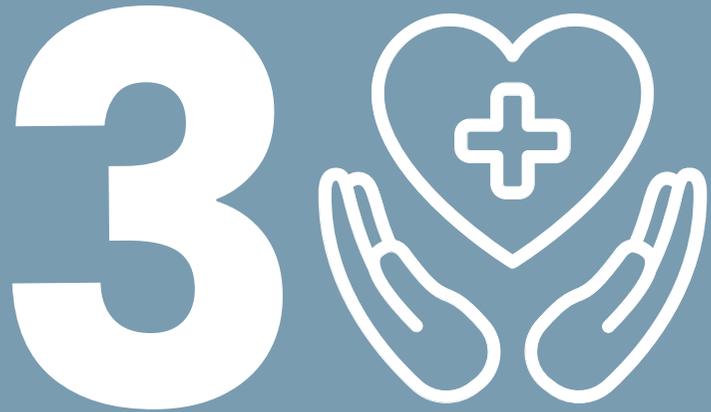
Sostenibilità, accoglienza e inclusione sociale sono i valori che animano la collaborazione con Colori Vivi. Perché prendersi cura delle persone significa anche questo: sostenere le nostre comunità e coloro che le abitano, rispettando l'ambiente e gli esseri umani.

"Siamo orgogliosi di questa collaborazione - ha

commentato Mirko Puccio, Founder e CEO di Primo Caredent Group -, perché ci offre la possibilità di mettere ancora una volta al centro le persone, che costituiscono il vero patrimonio di qualunque organizzazione, pubblica o privata. Siamo convinti che l'impegno sociale debba essere parte integrante dell'agenda delle aziende, ciascuna per le proprie dimensioni e possibilità: solo così possiamo pensare di gettare le basi per un futuro migliore per l'intera collettività".

Ma non è tutto. Il Gruppo PCG supporterà la sartoria sociale per ciò che concerne l'erogazione di visite di controllo presso le strutture del network e percorsi orientati alla sensibilizzazione e alla prevenzione. E - come già successo in passato - si propone di assumere alcune delle lavoratrici di Colori Vivi.

"Colori Vivi nasce dall'esigenza di prendersi cura delle persone in maniera attiva e propositiva - ha commentato Barbara Spezini, fondatrice e amministratrice unica di Colori Vivi -. L'obiettivo è aiutare donne e mamme vulnerabili a uscire dai percorsi di assistenza, trovando così una possibilità di indipendenza economica e personale. Lo facciamo attraverso una formazione professionale qualificata e finalizzata all'inserimento lavorativo in Colori Vivi o in aziende sul territorio. Una donna che trova la sua autonomia diventa parte e risorsa per l'intera comunità. Motivo per cui siamo orgogliosi di poter lavorare fianco a fianco con una realtà impegnata nel sociale come Primo Caredent Group".



Persone e impatto sociale

- 3.1 Profilo del personale dipendente
 - 3.1.1 Un'organizzazione sempre più stabile
- 3.2 Medici e professionisti
 - 3.2.1 Monitoraggio della qualità professionale
 - 3.2.2 Governance clinica e ruolo del Medico Regional
 - 3.2.3 Processo di selezione
 - 3.2.4 Sviluppo e valorizzazione di medici e specialisti
- 3.3 Promozione della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro
 - 3.3.1 Andamento infortuni
- 3.4 Formazione, sviluppo e cultura aziendale
- 3.5 Benefit e progetti di coesione aziendale
- 3.6 Diversità, inclusione e pari opportunità
 - 3.6.1 Composizione per genere e contratto
 - 3.6.2 Distribuzione per età e genere
 - 3.6.3 Retribuzione e parità salariale
 - 3.6.4 Iniziative per la diversità e l'inclusione



Persone e impatto sociale

Informative GRI: 2.7, 2.8, 2.20, 401.1, 403.1, 403.2, 403.3, 403.5, 403.6, 403.7, 403.9, 405.1, 407.1

916

*totale dipendenti
2024*



93%

*del dipendenti con contratto
a tempo indeterminato*



78%

*del personale
impiegato full time*

3

infortuni



80%

*del personale
di genere femminile*



8%

*del personale
under 24*



2600

*ore di formazione erogata
tramite Primo Caredent
Academy*



1000

*dipendenti formati
tramite Primo Caredent
Academy*

3.1

Profilo del personale dipendente

Le persone rappresentano il fulcro operativo e valoriale del Gruppo Primo Caredent. In ogni clinica, medico, assistente, receptionist o tecnico contribuisce ogni giorno a rendere reale la missione del Gruppo: prendersi cura delle persone. Per questo, la gestione del personale è concepita come un processo strategico, orientato alla valorizzazione delle competenze, al benessere individuale e alla creazione di un ambiente equo, inclusivo e sicuro. Nel 2024, il Gruppo ha registrato una forza lavoro composta da **916 dipendenti**, di cui il **80% donne e il 20% uomini**, una distribuzione in lieve diminuzione rispetto al 2023, ma ancora stabile rispetto agli anni precedenti. La composizione per genere riflette le caratteristiche storiche del settore sanitario, in cui i ruoli di front-office e assistenza – come quello di assistente alla poltrona o receptionist – risultano spesso più attrattivi per il personale femminile, anche per via delle competenze relazionali e organizzative richieste.

Personale dipendente suddiviso per genere			
	2022	2023	2024
Donne	769	773	735
Uomini	176	189	181
Totale	945	962	916

Personale suddiviso per genere (valore %)

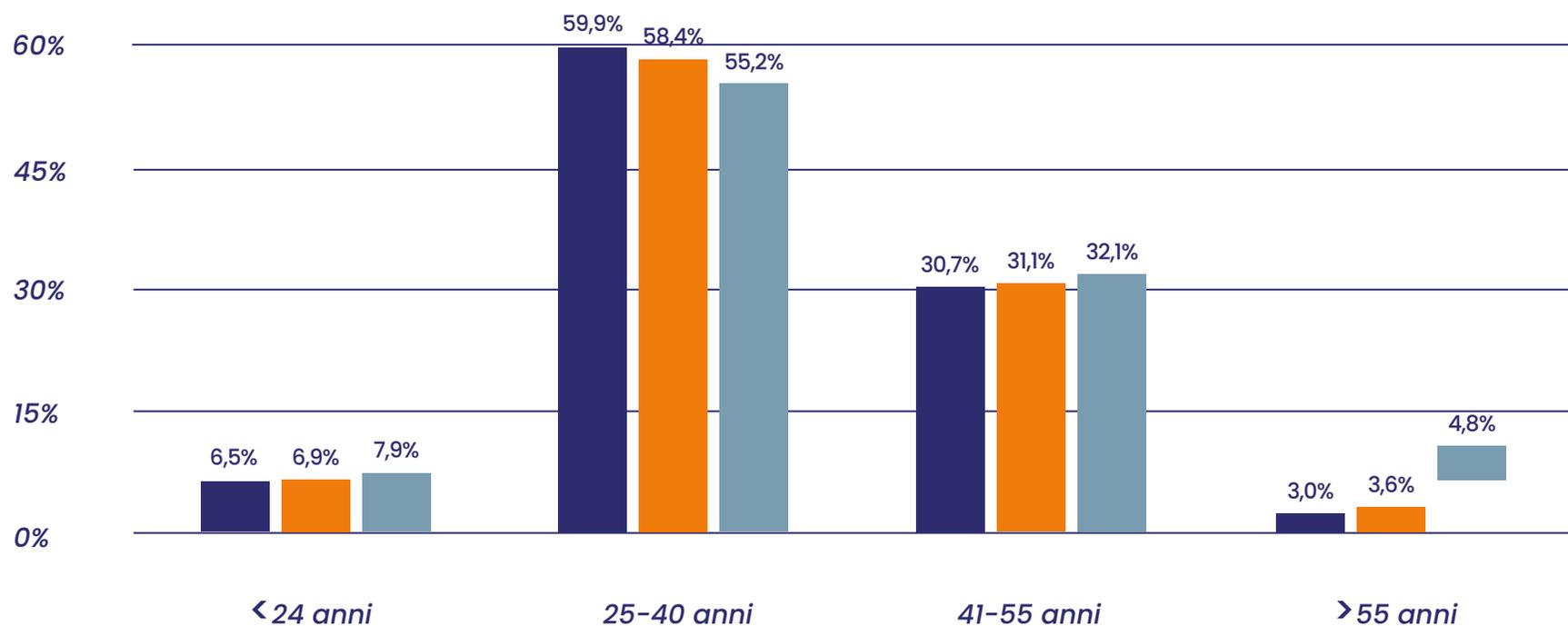


Sul fronte anagrafico, si osserva una progressiva crescita nella fascia under 24 (passata da 66 a 72 unità), segnale dell'attenzione del Gruppo all'inserimento di giovani, accompagnato da percorsi di formazione e affiancamento. Il 55% del personale si concentra nella fascia 25-40 anni, mentre il 32% ha tra i 41 e i 55 anni. I lavoratori over 55 aumentano lievemente, portando il totale a 44 unità, segnale della capacità del Gruppo di mantenere una forza lavoro fidelizzata anche nelle fasi più avanzate della carriera.

Personale dipendente suddiviso per fascia di età			
	2022	2023	2024
<24 anni	61	66	72
25-40 anni	566	562	506
41-55 anni	290	299	294
>55 anni	28	35	44
Totale	945	962	916

Personale dipendente suddiviso per fascia età (valore %)

■ 2022 ■ 2023 ■ 2024



Dirigenti e quadri suddivisi per fascia di età			
	2022	2023	2024
25-40 anni	1	1	1
41-55 anni	4	4	3
>55 anni	1	1	1
Totale	6	6	5

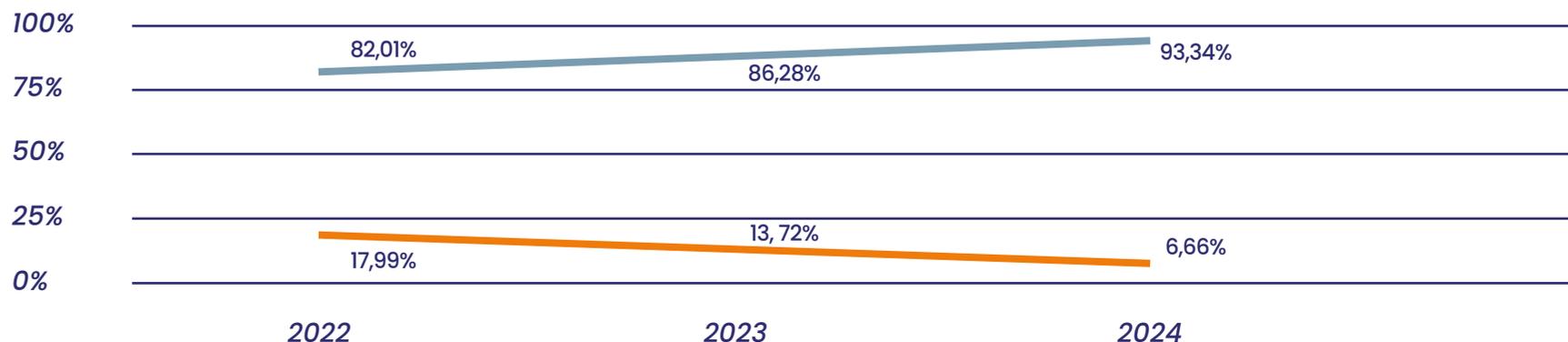
Anche nel 2024 il contratto a tempo indeterminato si conferma la forma prevalente, applicata all'oltre il 93% dei dipendenti (in crescita rispetto all'89% del 2023). Parallelamente, si rileva un ulteriore aumento del part-time (22% del totale) a testimonianza di una maggiore flessibilità nella gestione dei tempi di lavoro. Tutti i dipendenti sono inquadrati all'interno di contratti collettivi nazionali: il CCNL per gli Studi Professionali e, per il personale di Primo Lab, il CCNL degli Odontotecnici (artigianato).

Dipendenti suddivisi per tipologia di inquadramento			
	2022	2023	2024
Contratto a tempo indeterminato	775	830	855
Contratto a tempo determinato	170	132	61
Totale	945	962	916

Full-time	792	774	711
Part-time	153	188	205
Totale	945	962	916

Andamento dei contratti a determinato e indeterminato

■ Indeterminato ■ Determinato 2024



3.1.1 Un'organizzazione sempre più stabile

Negli ultimi anni, il Gruppo Primo Caredent ha investito in un processo di rafforzamento dell'organizzazione interna, con l'obiettivo di costruire una struttura sempre più coesa, resiliente e orientata alla crescita sostenibile. I risultati di questo impegno si riflettono in una significativa riduzione del turnover complessivo, che nel 2024 scende al 23%, dopo il 32% registrato nel 2023 e il 43% del 2022. Tale dato, in progressivo miglioramento, è il segnale di una cultura aziendale che sta diventando sempre più attrattiva e capace di trattenere i talenti.

A contribuire a questo consolidamento ha giocato un ruolo chiave l'adozione sistematica di pratiche di ascolto interno. Il Gruppo ha introdotto un monitoraggio mensile della soddisfazione dei dipendenti attraverso gli **strumenti eCSAT** (Employee Customer Satisfaction) ed **eNPS** (Employee Net Promoter Score), che raccolgono feedback anonimizzati in tempo reale. I risultati – con un'elevata percentuale di dipendenti che si dichiarano "coinvolti" o "molto soddisfatti" – indicano un miglioramento tangibile del clima aziendale, con punte particolarmente positive registrate presso Primo Lab.



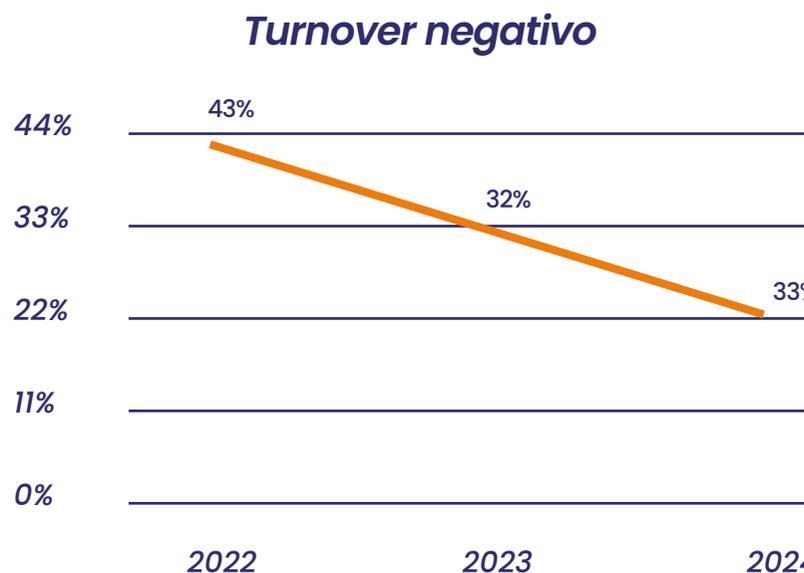
Persone e impatto sociale

L'evoluzione organizzativa si è accompagnata all'introduzione di una nuova metodologia per l'inserimento del personale.

Il **Protocollo Onboarding HR 2.0**, completamente rinnovato nel 2023, è stato progettato per rendere l'esperienza dei nuovi assunti più uniforme, accogliente e orientata alla condivisione dei valori aziendali. Il percorso, che si sviluppa attraverso moduli e-learning, momenti di affiancamento e checkpoint periodici, ha contribuito a migliorare sensibilmente la percezione dell'ingresso in azienda, riducendo il rischio di turn over precoce e rafforzando il senso di appartenenza fin dalle prime settimane.

Questi interventi si inseriscono nel quadro più ampio delle azioni previste dalla **Policy ESG** approvata dal Consiglio di Amministrazione, che individua tra i propri obiettivi la promozione del benessere organizzativo, l'accesso equo alle opportunità di crescita e la valorizzazione del capitale umano. La strategia adottata integra elementi culturali, formativi e strutturali, traducendosi in un modello di gestione delle risorse umane coerente con i valori di sostenibilità e inclusione propri del Gruppo.

Turnover negativo del personale			
	2022	2023	2024
Turnover negativo	43%	32%	23%

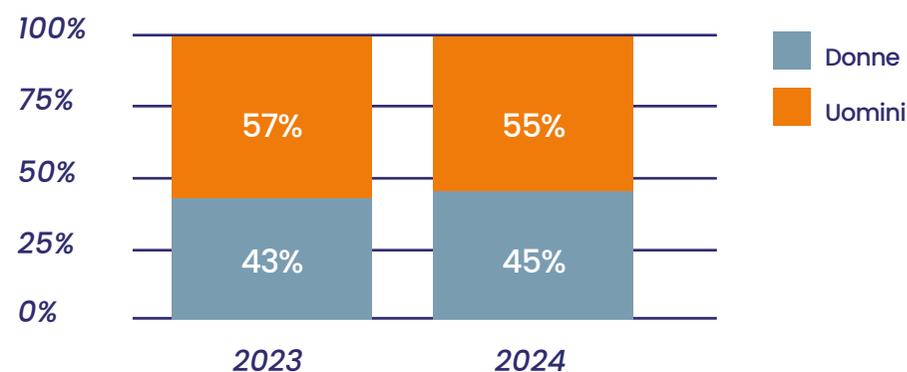


3.2 Medici e professionisti

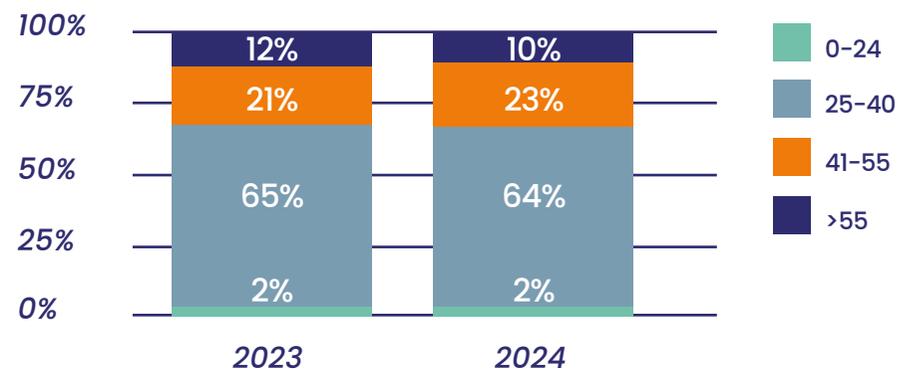
I medici e i professionisti sanitari costituiscono una componente centrale del modello PCG, contribuendo quotidianamente alla qualità delle cure e all'esperienza dei pazienti. Il network include odontoiatri, igienisti, ortodontisti, anestesisti, medici specialisti e direttori sanitari, attivi nei centri Primo e Caredent e nei poliambulatori specialistici.

Nel 2024, la composizione del team conferma un'equilibrata rappresentanza di genere (45% donne e 55% uomini), mentre l'età media rimane stabile: il 64% dei professionisti ha tra i 25 e i 40 anni, a conferma dell'attenzione all'inserimento di giovani nella rete clinica. Circa un terzo collabora con il Gruppo da oltre cinque anni, mentre il 62% ha un'anzianità inferiore ai cinque anni, evidenziando la capacità di attrarre costantemente nuovi talenti.

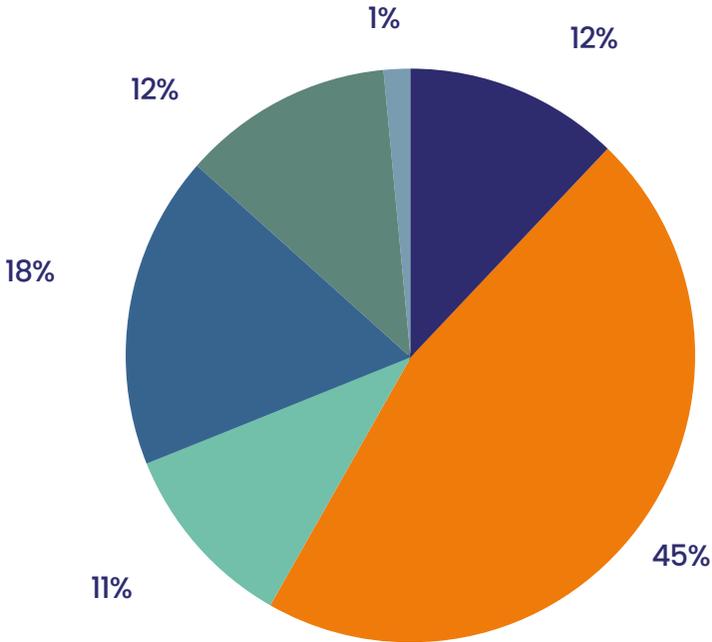
Professionisti suddivisi per genere



Professionisti suddivisi per genere



Categorie professionali (valore %)



- Medici
- Igienisti
- Odontoiatri
- Direttori sanitari
- Ortodontisti
- Anestesisti

Il mix di professionalità che compone la rete clinica del Gruppo è ampio e ben articolato: gli odontoiatri e gli ortodontisti costituiscono la componente più numerosa, affiancati da igienisti che svolgono un ruolo fondamentale nella prevenzione. I direttori sanitari garantiscono la vigilanza sulle attività cliniche, mentre la presenza di anestesisti consente l'erogazione in sicurezza di prestazioni chirurgiche più complesse.

3.2.1 Monitoraggio della qualità professionale

Per garantire una qualità clinica elevata e omogenea, il Gruppo ha adottato un sistema articolato di valutazione delle performance, che integra strumenti quantitativi e qualitativi:

PX Index per monitorare la soddisfazione dei pazienti.

Primo Check, sistema AI per la verifica dei piani di cura.

Statistiche da PrimoLab per il controllo dei flussi protesici.

Valutazione a 360°, con feedback da più attori della clinica (ASO, AM da colleghi della clinica e HQ da manager e colleghi nei progetti cross team).

KPI economici legati alla produttività clinica (es. accettato e fatturato medio).

Statistiche su rifacimenti e reclami, utili a identificare le aree di miglioramento.



3.2.2 Governance clinica e ruolo del Medico Regional

La supervisione delle attività cliniche è affidata ai Medici Regional, in raccordo con il Direttore Scientifico. Ogni professionista viene affiancato e monitorato sin dal primo inserimento: il percorso di onboarding prevede giornate di affiancamento, invio dei primi casi clinici e confronti periodici con il Clinic Manager e l'Area Manager.

La funzione del Medico Regional ha l'obiettivo di armonizzare il modello di cura, supportare la crescita clinica dei professionisti e intercettare eventuali criticità operative, garantendo così coerenza, trasparenza e qualità all'interno delle strutture del Gruppo.



3.2.3 Processo di selezione

La selezione dei medici avviene in più fasi:

1

*Colloquio HR
con screening
delle esperienze.*

2

*Valutazione
clinica a cura del
Medico Regional.*

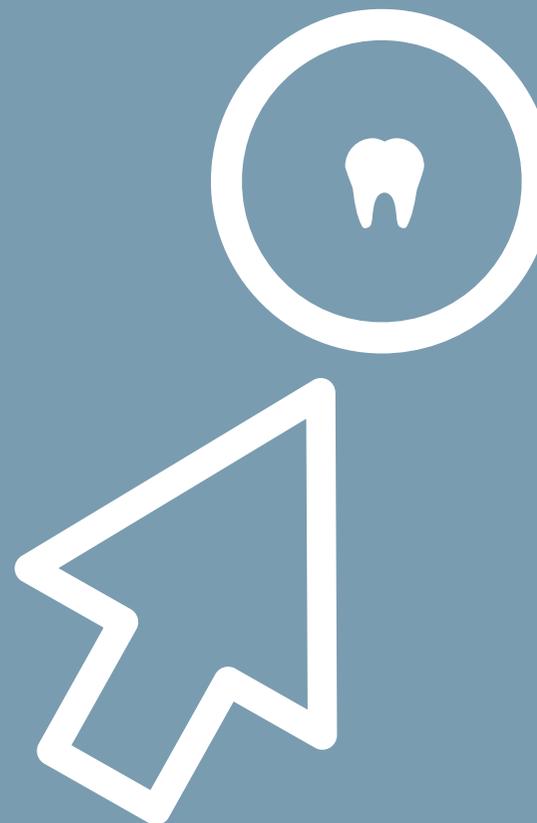
3

*Incontro con
l'Area Manager
per l'accordo
contrattuale.*

4

*Affiancamento
operativo e accesso
alle piattaforme
formative.*

Questo processo è regolato da una procedura interna e da un protocollo condiviso tra le aree HR, sanitaria e operativa, che garantisce coerenza e qualità su scala nazionale.



3.2.4 Sviluppo e valorizzazione di medici e specialisti

La **Primo Caredent Academy** è la piattaforma formativa di riferimento. Medici e specialisti hanno accesso a percorsi di aggiornamento costanti, modulati per esperienza e area clinica, con moduli on-demand, eventi formativi ECM, workshop e corsi avanzati. La formazione è fortemente integrata al sistema di valutazione e rientra nei piani di crescita e retention professionale.

Il Gruppo adotta politiche di fidelizzazione fondate su trasparenza contrattuale, percorsi di crescita, supporto tecnologico e possibilità di confronto continuo. La possibilità di dedicarsi alla sola attività clinica, con supporto organizzativo completo, rappresenta un elemento distintivo del modello PCG.



3.3

Promozione della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro

La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro rappresenta uno dei capisaldi della strategia di sostenibilità sociale del Gruppo Primo Caredent. In linea con i propri valori fondativi, il Gruppo si impegna quotidianamente a garantire ambienti di lavoro protetti per tutto il personale, promuovendo una cultura della prevenzione diffusa, proattiva e partecipata.

Il coordinamento in materia di salute e sicurezza è affidato al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), che supporta il Datore di Lavoro nella valutazione e gestione dei rischi. Il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), redatto ai sensi del D.Lgs. 81/2008, viene aggiornato più volte l'anno per garantire l'adeguamento rispetto ai cambiamenti organizzativi e alle evoluzioni normative. La documentazione è integrata da un articolato sistema di informative e procedure specifiche, come quelle per la gestione degli infortuni biologici o le attività vietate per le figure di supporto clinico, come l'assistente alla poltrona.

Inoltre, viene assicurata la consegna formale dei dispositivi di protezione individuale (DPI), il cui corretto utilizzo è obbligatorio e regolato da verbali di consegna, documentazione tecnica e sessioni di addestramento mirato.

I DPI forniti includono dispositivi certificati CE per la protezione delle vie aeree, degli occhi e delle mani, garantendo la sicurezza sia degli operatori sia dei pazienti.

L'approccio alla prevenzione è strutturato su più livelli. A livello centrale, il Servizio di Prevenzione e Protezione lavora in stretta collaborazione con i Medici Competenti, la Direzione Sanitaria e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), mentre nelle strutture operative vengono introdotti strumenti di monitoraggio e controllo, come la checklist trimestrale che individua le criticità ricorrenti e guida le azioni correttive.

Nel 2024 è proseguito il rafforzamento del sistema di sicurezza, anche attraverso la diffusione di guide operative e la formazione continua. Quest'ultima è rivolta a tutto il personale, con moduli specifici per i neoassunti e aggiornamenti periodici su rischi biologici, movimentazione manuale, ergonomia e uso dei DPI.

3.3.1 Andamento infortuni

L'analisi dell'andamento infortunistico mostra un netto miglioramento, con solo **3 infortuni** registrati, a fronte dei **18 casi** rilevati nel 2023. Questo calo rappresenta un importante risultato delle attività di prevenzione e formazione condotte nel corso dell'anno, oltre che dell'adozione di protocolli aggiornati e dell'introduzione di checklist periodiche nei centri clinici.

Nel 2024, il numero elevato di infortuni è stato in larga parte riconducibile a eventi di lieve entità. Dieci episodi sono stati classificati come incidenti minori, alcuni dei quali avvenuti in itinere o senza generare giorni di assenza dal lavoro. Le circostanze più frequenti hanno riguardato cadute accidentali (una persona è scivolata, un'altra è caduta da una sedia), urti contro elementi dell'ambiente di lavoro (come porte scorrevoli), e piccoli incidenti con strumenti appuntiti. Tutti gli eventi hanno coinvolto il personale attivo nelle cliniche, senza alcun episodio registrato presso la sede centrale.

Infortuni e ore di assenza		
	2022	2023
Totale infortuni	18	3
Ore di assenza	533	0

Tipologie di infortuni			
	2022	2023	2024
Cadute e traumi	18%	17%	17%
Incidenti a rischio biologico, contatto con liquidi, taglienti e pungenti	41%	56%	56%
Incidenti in itinere	41%	28%	28%

3.4 Formazione, sviluppo e cultura aziendale

Informative GRI: 401.1, 404.1, 404.2

Il capitale umano rappresenta uno degli asset più importanti per il Gruppo Primo Caredent (PCG), non solo per la sua funzione operativa, ma come motore valoriale e culturale dell'organizzazione. Ogni investimento formativo, ogni iniziativa dedicata al benessere e alla crescita dei dipendenti è concepito come leva per migliorare l'esperienza lavorativa e la qualità del servizio offerto ai pazienti.



Persone e impatto sociale

3.4.1 Primo Caredent Academy

La **Primo Caredent Academy (PCA)** rappresenta il fulcro della strategia formativa di Primo Caredent Group. È più di una piattaforma: è un **ecosistema di apprendimento integrato**, pensato per sostenere la crescita professionale continua, valorizzare il capitale umano e promuovere una cultura aziendale condivisa.

Nel corso del 2024, la PCA ha ulteriormente consolidato il suo ruolo come ambiente dinamico e personalizzabile per la formazione di tutte le figure professionali del network. Grazie alla sua struttura modulare e flessibile, ha reso possibile la **pianificazione e la fruizione autonoma di contenuti**, integrando corsi teorici, sessioni pratiche, mentoring, momenti di ascolto e iniziative di valorizzazione del merito.

La piattaforma LMS proprietaria, accessibile in cloud, permette a ogni collaboratore di consultare il proprio piano formativo, completare i corsi previsti, accedere a contenuti extra e partecipare a eventi live. I contenuti sono continuamente aggiornati e coprono ambiti quali:

Onboarding e aggiornamenti operativi.

Soft skills e comunicazione empatica.

Normativa e sicurezza.

Coaching, leadership e PNL.

È inoltre in fase di completamento il **processo di accreditamento ECM (Educazione Continua in Medicina)**, che amplierà l'offerta anche a professionisti esterni, posizionando PCG come soggetto erogatore riconosciuto nel settore sanitario nazionale.

Primo Caredent Academy Contest: un premio per l'eccellenza Centri Dentistici Primo

All'interno del percorso di valorizzazione dei professionisti del network, Primo Caredent Group ha lanciato il **Primo Caredent Academy Contest**, un'iniziativa nata per riconoscere e premiare l'eccellenza clinica. Il contest è rivolto a tutti gli **odontoiatri e igienisti** che operano nelle strutture del network Primo e Caredent, e si propone di mettere in luce competenze, rigore scientifico e capacità operative attraverso la presentazione di **casi clinici documentati**.

La partecipazione è aperta a tutte le branche odontoiatriche, dalla conservativa alla protesi, dall'ortodonzia alla chirurgia, fino all'igiene professionale e alla parodontologia non chirurgica. Ogni candidato è invitato a presentare un caso reale, trattato tra il 2023 e il 2024 all'interno di una delle sedi del Gruppo, attraverso un elaborato tecnico in formato PDF. La presentazione deve essere suddivisa in quattro sezioni: l'indicazione della branca di riferimento e del piano di cura, la storia clinica del paziente (fornita in forma anonima), il piano terapeutico e le aspettative, e infine una descrizione dettagliata delle fasi del trattamento, accompagnata da materiale fotografico e radiografico.

Il Comitato Scientifico interno valuterà gli elaborati ricevuti sulla base di criteri rigorosi, differenziati in base alla specializzazione trattata, attribuendo un punteggio complessivo che darà origine a una graduatoria di merito per ciascuna branca. I vincitori si aggiudicheranno **premi pensati per sostenere la pratica professionale**, come strumenti clinici di alta qualità o l'accesso gratuito a corsi e iscrizioni a società scientifiche riconosciute.

Il Primo Caredent Academy Contest non rappresenta solo una competizione, ma un'opportunità per confrontarsi tra pari, condividere buone pratiche cliniche e contribuire a costruire una cultura dell'eccellenza all'interno del network. È un riconoscimento del valore del sapere tecnico, dell'impegno quotidiano e della passione per la professione, che riflette appieno lo spirito di crescita continua promosso dalla Primo Caredent Academy.

3.4.2

Un'offerta formativa completa e mirata

Nel corso del 2024 Primo Caredent Group ha implementato un piano strutturato di formazione per il personale dipendente, con l'obiettivo di garantire un continuo sviluppo delle competenze tecniche e trasversali necessarie per operare nel con elevati standard di qualità. La formazione elencata viene erogata attraverso l'utilizzo di un portale LMS di proprietà.



I corsi erogati sono stati suddivisi nelle seguenti macro-categorie:

Corsi Obbligatori per Legge

Formazione in materia di radioprotezione, privacy, whistleblowing e sicurezza sul lavoro.

Formazione Tecnica e Operativa

Corsi specifici per receptionist, assistenti alla poltrona e clinic manager, volti a migliorare la gestione operativa delle cliniche.

Formazione Commerciale

Percorsi per lo sviluppo delle competenze di vendita, gestione delle obiezioni e incremento della redemption commerciale.

Leadership e Soft Skills

Programmi dedicati agli area manager e clinic manager per la gestione delle risorse umane, il coaching e la leadership.

Nel 2024, sono stati **erogati complessivamente oltre 50 corsi**, coinvolgendo **1.000 dipendenti**. Il **totale delle ore di formazione erogate è stato di 2.650 ore**.

Nel 2024 il gruppo ha erogato **2.650 ore di formazione** attraverso PCA, di cui **700 di formazione obbligatorie** (radioprotezione, privacy, whistleblowing, modello organizzativo gestionale ex DLG ex 231). La piattaforma è stata utilizzata da 1.170 utenti attivi nel 2024 e sono state conteggiate **99.200 visite al sito** nel 2024

50 *corsi erogati complessivamente per un totale di ore di formazione pari a*

2.650



3.4.3 Piani di formazione e sviluppo professionale

Primo Caredent Group ha adottato un approccio strategico e strutturato alla formazione e allo sviluppo professionale, con l'obiettivo di valorizzare le competenze interne, garantire standard qualitativi uniformi e promuovere una cultura organizzativa orientata alla crescita, alla responsabilità e all'eccellenza.

Attraverso la **Primo Caredent Academy**, ogni figura professionale – dalle aree cliniche a quelle gestionali – ha accesso a **percorsi formativi personalizzati**, definiti in base al ruolo, al livello di esperienza e agli obiettivi di sviluppo individuali e aziendali.



Persone e impatto sociale

Le principali iniziative previste includono:

Onboarding strutturato

Ogni nuovo collaboratore viene accolto con un percorso di inserimento guidato, che integra formazione teorica online (tramite la piattaforma Moodle) e affiancamento pratico in clinica. L'obiettivo è fornire fin da subito le competenze operative e valoriali fondamentali, facilitando l'integrazione all'interno del team e l'allineamento alla cultura aziendale. Programmi dedicati agli area manager e clinic manager per la gestione delle risorse umane, il coaching e la leadership.

Percorso manageriale per gli Area Manager

PCG ha attivato un programma specifico di formazione manageriale rivolto agli Area Manager, con l'obiettivo di rafforzare le competenze strategiche e relazionali di chi ricopre ruoli di coordinamento sul territorio. Il percorso include moduli dedicati alla gestione del cambiamento, alla leadership situazionale, a tecniche di role playing e momenti strutturati di valutazione delle performance e feedback individuale.

Questi percorsi riflettono l'impegno di PCG nel creare un ambiente professionale stimolante, meritocratico e in continuo aggiornamento, dove ogni collaboratore ha l'opportunità di crescere, esprimere il proprio potenziale e contribuire attivamente al successo del gruppo.

Formazione continua per ruoli operativi

Successivamente all'onboarding, tutti i professionisti delle aree cliniche e gestionali - in particolare receptionist, assistenti alla poltrona e clinic manager - accedono a percorsi formativi obbligatori che approfondiscono contenuti specialistici, aggiornamenti normativi e protocolli interni. Questa formazione avviene sia in modalità e-learning che attraverso momenti di confronto diretto con tutor e referenti di funzione.

Road to excellence

Si tratta di un programma avanzato di sviluppo professionale, articolato per figura professionale e finalizzato al consolidamento delle competenze e all'adattamento continuo ai cambiamenti interni.

PER RECEPTIONIST E ASSISTENTI ALLA POLTRONA, il focus è l'aggiornamento costante delle procedure operative, la gestione della relazione con il paziente e l'allineamento con gli strumenti digitali in uso.

PER I CLINIC MANAGER, il percorso è orientato allo sviluppo delle soft skills: leadership, comunicazione, gestione del team e problem solving, attraverso sessioni live, workshop tematici e momenti di mentoring.

3.4.4 Attrazione e inserimento dei migliori talenti

In un contesto competitivo come quello sanitario, la capacità di **attrarre e integrare professionisti qualificati** è un elemento distintivo per Primo Caredent Group. Nel 2024 il Gruppo ha potenziato i propri strumenti e approcci per garantire un'esperienza di ingresso fluida, efficace e coerente con i valori aziendali.

Tra le principali novità implementate figura l'adozione della piattaforma **TransPilot**, che ha permesso di centralizzare la pubblicazione delle offerte di lavoro sul Career Site aziendale e di integrarle con social media e portali di recruiting. Grazie a questo strumento, la qualità e la quantità delle candidature ricevute è significativamente aumentata, ottimizzando i tempi di selezione e migliorando l'allineamento tra profilo ricercato e candidato selezionato.

Particolare rilevanza ha assunto il programma interno **"Amico Porta Amico"**, che ha incentivato le segnalazioni da parte del personale in forza, generando numerose assunzioni di qualità. Questo meccanismo ha rafforzato il senso di appartenenza e responsabilizzazione, oltre a favorire una selezione più naturale e in linea con la cultura aziendale.

Questa modalità ha garantito un miglioramento nel tasso di retention nei primi sei mesi, confermando la validità di un approccio che combina digitalizzazione, relazione umana e cura del dettaglio.

Una volta selezionati, i nuovi collaboratori sono accompagnati in un **percorso di onboarding strutturato**, che si articola in tre fasi:



Formazione iniziale su piattaforma Moodle (moduli su cultura, procedure, strumenti digitali).



Affiancamento operativo in clinica o sede, sotto la guida di personale esperto.



Survey "Tu come stai", somministrate a 7, 30 e 60 giorni, per rilevare criticità, stimolare l'ascolto attivo e migliorare l'esperienza di inserimento.

3.4.5 Benessere e integrazione

Prendersi cura delle persone all'interno dell'organizzazione è parte integrante della missione di PCG. Il benessere lavorativo viene inteso in senso ampio, come **equilibrio tra vita professionale e personale, qualità delle relazioni, senso di appartenenza e riconoscimento**.

Nel 2024, il Gruppo ha condotto una serie di **analisi di clima organizzativo** che hanno interessato in particolare la sede di PrimoLab. I risultati hanno evidenziato un elevato livello di soddisfazione per quanto riguarda il clima interno, la collaborazione tra reparti e la percezione di equità nei rapporti professionali.

Queste attività non solo migliorano la qualità della vita lavorativa, ma rafforzano la fiducia nelle relazioni interne e contribuiscono a creare una cultura della cura reciproca, coerente con la visione aziendale.

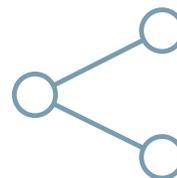
Per sostenere e rafforzare questi elementi, sono stati confermati e ampliati gli strumenti e le iniziative dedicate al benessere organizzativo, tra cui:



Sportello psicologico aziendale, accessibile in modo riservato per il supporto emotivo e professionale.



Newsletter interna, pensata non solo per la comunicazione top-down, ma anche per condividere storie, risultati e buone pratiche.



Team building locali e di rete, sia in presenza che online, volti a favorire la coesione e la conoscenza reciproca tra colleghi.



Contest aziendali e premi al merito, che promuovono un clima positivo e valorizzano il contributo individuale in tutte le aree del Gruppo.

3.4.6 Mentoring e autovalutazione

La cultura del feedback, dell'ascolto e dello sviluppo continuo è stata ulteriormente rafforzata nel 2024 attraverso l'ampliamento dei programmi di **mentoring e autovalutazione**.

Il **mentoring** è oggi parte integrante dei percorsi di crescita per i neoassunti e per i ruoli in evoluzione. I mentor, accuratamente selezionati all'interno dell'organizzazione, accompagnano i colleghi in percorsi di orientamento operativo, confronto valoriale e sostegno decisionale. Questa relazione uno-a-uno, basata sulla fiducia, favorisce l'accelerazione dell'apprendimento e il consolidamento dell'identità professionale.

Parallelamente, è stato strutturato un processo di **autovalutazione delle competenze**, integrato nel ciclo delle performance review. Ogni dipendente è invitato a riflettere sul proprio percorso, sulle competenze tecniche, relazionali e strategiche, e a condividere con il proprio responsabile punti di forza e aree di miglioramento.

Attraverso questi strumenti, PCG promuove un modello evoluto di gestione delle risorse umane, fondato sulla fiducia, la reciprocità e la crescita continua.

Questa dinamica ha prodotto effetti positivi in termini di:



Responsabilizzazione individuale.



Maggiore chiarezza degli obiettivi formativi.



Dialogo aperto tra dipendente e manager.



Allineamento tra performance attese e vissuto professionale.

3.4.7

Aggiornamento e Attività di Team Building

La crescita delle persone in Primo Caredent Group non si limita alla formazione formale. L'aggiornamento continuo e lo **sviluppo della coesione interna** sono alimentati anche da esperienze collettive, momenti informali e attività trasversali che rafforzano il senso di squadra, la condivisione dei valori e l'appartenenza alla comunità aziendale.

Nel 2024 sono state organizzate diverse **attività di team building**, sia a livello locale che nazionale, con l'obiettivo di:

- 1** *Migliorare la collaborazione tra reparti e ruoli diversi.*
- 2** *Favorire la conoscenza reciproca tra colleghi di centri e sedi distinte.*
- 3** *Promuovere un ambiente lavorativo positivo e ispirato alla fiducia.*

A questi si sono affiancate iniziative di **aggiornamento tematico**, tra cui:

- 4** *"Giornate del Valore", eventi interni dedicati alla riflessione su temi etici, sanitari o strategici.*
- 5** *Workshop e open talk, volti a raccogliere feedback dai team e a favorire il confronto orizzontale.*
- 6** *PCA Contest, il concorso annuale che stimola la condivisione di esperienze cliniche e premia le eccellenze.*

Queste attività, in apparenza "informali", svolgono in realtà un ruolo chiave nel consolidare la cultura aziendale, facilitare la circolazione delle idee e alimentare il coinvolgimento emotivo delle persone nel progetto PCG.

3.4.8 Formazione continua per Dentisti

Particolare attenzione è riservata alla **formazione continua dei professionisti clinici** del network, in particolare odontoiatri e igienisti. PCG riconosce il ruolo centrale che queste figure svolgono nella qualità percepita dal paziente e investe costantemente nella loro crescita tecnica e scientifica.

Nel 2024, i percorsi dedicati ai professionisti sono focalizzati su:

Aggiornamento clinico sulle varie branche odontoiatriche.

Protocolli condivisi e best practice per la gestione integrata dei casi.

Utilizzo di nuove tecnologie diagnostiche e terapeutiche.

Approfondimenti su normativa sanitaria, deontologia e comunicazione col paziente.

Un elemento distintivo è stato il consolidamento del **PCA Contest**, il concorso annuale aperto a odontoiatri e igienisti, che invita i professionisti del Gruppo a presentare casi clinici documentati e motivati.

I progetti migliori, valutati da una commissione interna, vengono premiati in base a criteri di efficacia, innovazione e aderenza ai valori aziendali.

Il PCA Contest si è dimostrato un ottimo strumento per:

- 1** *Promuovere la qualità clinica.*
- 2** *Stimolare il confronto professionale interno.*
- 3** *Rafforzare la motivazione e il senso di riconoscimento.*

3.4.9 Supporto ai professionisti

Essere parte di Primo Caredent Group significa poter contare su una **rete solida di strumenti, competenze e servizi di supporto**. Ogni professionista – sanitario, gestionale o amministrativo – ha accesso a risorse che facilitano il proprio lavoro quotidiano e migliorano la capacità di rispondere in modo efficiente e coerente ai bisogni del paziente.

Questa infrastruttura di supporto ha permesso di creare un **ambiente di lavoro più efficiente e sicuro**, in cui ogni collaboratore può concentrarsi sul proprio ruolo con maggiore tranquillità e senso di efficacia.

Nel 2024, i principali strumenti messi a disposizione hanno incluso:

- 1** *Il gestionale **Primo UP**, cuore digitale della rete, che connette centri, sede e laboratorio.*
- 2** *Materiali formativi aggiornati costantemente, accessibili via LMS*
- 3** *linee guida e protocolli operativi chiari e condivisi.*
- 4** *Migliorare la collaborazione tra reparti e ruoli diversi.*
- 5** *Help desk tecnico e normativo, per il supporto su procedure e compliance.*
- 6** *Sessioni di aggiornamento su nuove funzionalità, normative e strumenti clinici.*

3.5 Benefit e progetti di coesione aziendale

Rafforzare il dialogo tra cliniche e sede centrale

Il Gruppo PCG considera la comunicazione interna un elemento strategico per rafforzare la coesione tra le strutture territoriali e la sede centrale. Per questo, ha avviato e consolidato una serie di iniziative volte a promuovere un dialogo costante, trasparente e bidirezionale.

Colazione dei Prouders

Incontri mensili online con l'Amministratore Delegato, dedicati all'ascolto attivo delle esigenze provenienti dalle cliniche. Questi momenti di confronto hanno già generato azioni concrete, come:

- l'inserimento dell'opzione part-time già in fase di assunzione;
- l'introduzione di bonus per il supporto tra cliniche.

Eventi "Accorciamo le Distanze"

Riunioni mensili che coinvolgono team della sede centrale e delle cliniche, con l'obiettivo di:

- condividere obiettivi strategici, aggiornamenti aziendali e novità operative;
- favorire un confronto costruttivo e trasformare criticità in azioni migliorative;
- rafforzare il senso di appartenenza e la coesione tra le persone del Gruppo.

Comitato Survey HQ

Dal 2024 è attiva una survey interna bimestrale rivolta alle cliniche, che raccoglie feedback su ciascun team della sede centrale. L'obiettivo è identificare tempestivamente le necessità della rete, così da stimolare iniziative mirate da parte di HQ e promuovere una cultura di ascolto, collaborazione e miglioramento continuo.

Circolo dei Lettori

Una volta al mese, l'AD presiede un incontro informale con i colleghi per discutere libri letti nel corso del mese, con focus su leadership, innovazione, business e avanguardie tecnologiche. Questo momento di confronto stimola la condivisione di idee, la crescita culturale trasversale e il coinvolgimento attivo delle persone.

Tutte queste iniziative contribuiscono a creare un ambiente inclusivo, fondato sull'ascolto, il dialogo e la partecipazione attiva, in linea con gli obiettivi di sostenibilità sociale del Gruppo.

3.6 Diversità, inclusione e pari opportunità

Informative GRI: 405.1, 406.1

Il Gruppo Primo Caredent si impegna attivamente a promuovere un ambiente di lavoro inclusivo, equo e rispettoso delle diversità, riconoscendo nella valorizzazione delle differenze un elemento centrale per la competitività e la sostenibilità del proprio modello di business. Le politiche di gestione del personale sono ispirate ai principi di equità, pari opportunità, trasparenza e accesso inclusivo allo sviluppo professionale.



Persone e impatto sociale

3.6.1

Composizione per genere e contratto

Dal punto di vista anagrafico, il 55% dei dipendenti è concentrato nella fascia 25-40 anni. All'interno di questo gruppo, le donne sono numericamente molto più rappresentate: 418 contro 88 uomini. Il divario si mantiene anche tra i più giovani (<24 anni), dove le donne sono quasi quattro volte gli uomini (57 contro 15).

Nelle fasce più senior il gap si attenua: tra i 41 e 55 anni le donne rappresentano ancora circa il 77% della fascia (228 su 294), mentre tra gli over 55 si osserva una leggera crescita della componente maschile (12 uomini su 44 dipendenti totali).

Dipendenti suddivisi per fascia di età e genere									
	2022			2023			2024		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Contratto a tempo indeterminato	13	48	61	13	53	66	15	57	72
Contratto a tempo determinato	94	472	566	98	464	562	88	418	506
Totale	176	769	945	189	773	962	181	738	916

Full-time	160	615	775	177	653	830	181	533	714
Part-time	16	154	170	12	120	132	-	202	202
Totale	176	769	945	189	773	962	181	735	916

3.6.2 Distribuzione per età e genere

Nel 2024, il Gruppo ha registrato un organico complessivo di 916 dipendenti, composto per l'80% da donne (735) e per il 20% da uomini (181). Questa distribuzione, ormai stabile nel tempo, riflette la natura storicamente femminile del settore. I dati evidenziano una differenza significativa anche nella distribuzione per tipo di contratto: il 97% dei contratti a tempo determinato è ricoperto da donne,

mentre gli uomini sono quasi esclusivamente inquadrati con contratti a tempo indeterminato (97%). Una situazione analoga si osserva nel rapporto tra full-time e part-time: mentre tutti i dipendenti uomini lavorano a tempo pieno, il part-time è rappresentato esclusivamente da donne (202 su 202), che coprono il 27% della popolazione femminile del Gruppo.

Dipendenti suddivisi per fascia di età e genere									
	2022			2023			2024		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<24 anni	13	48	61	13	53	66	15	57	72
25-40 anni	94	472	566	98	464	562	88	418	506
41-55 anni	65	225	290	69	230	299	66	228	294
>55 anni	4	24	28	9	26	35	12	32	44
Totale	176	769	945	189	773	962	181	738	916

3.6.3 Distribuzione per età e genere

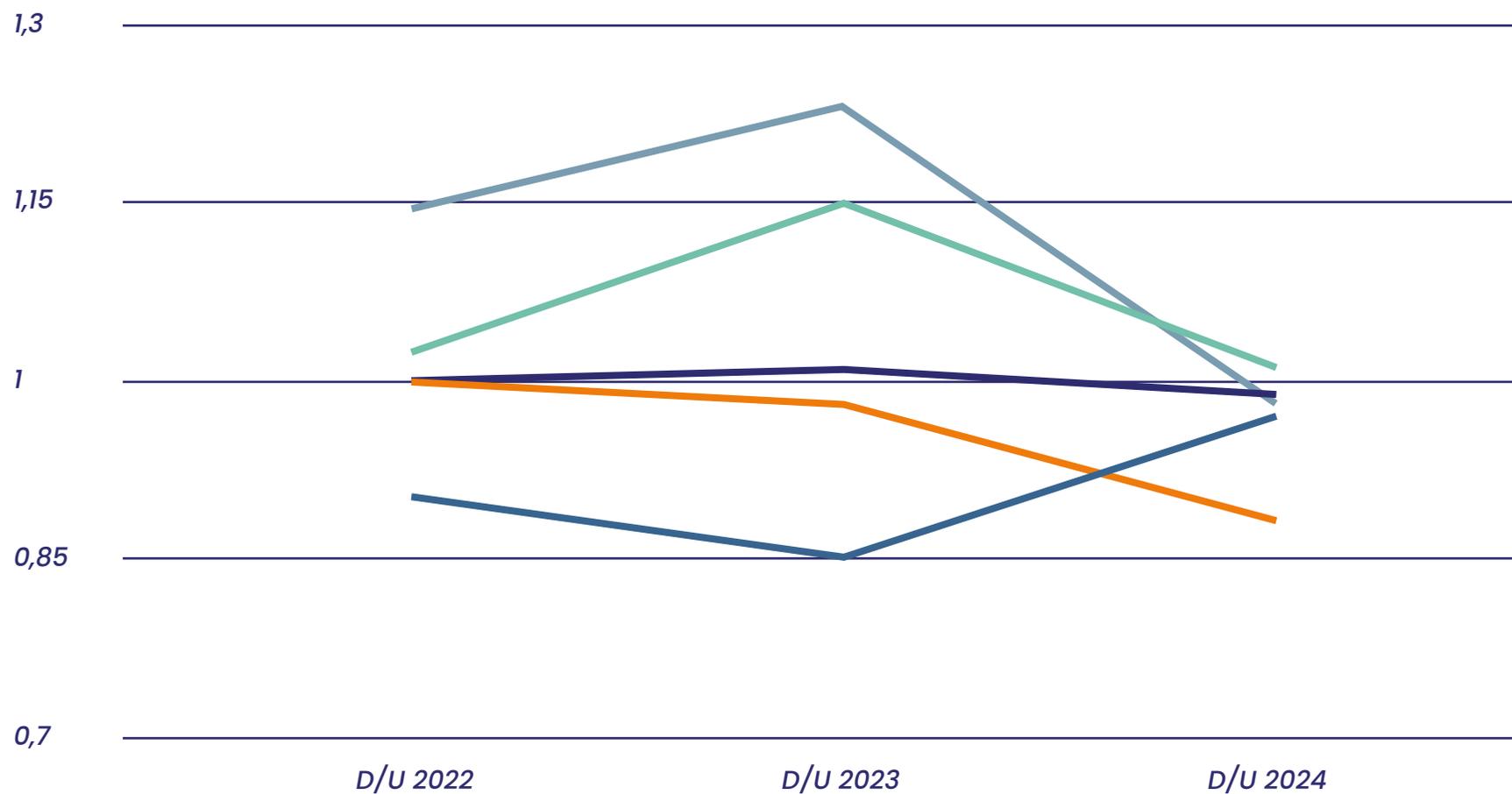
Nel 2024, il monitoraggio interno sulle retribuzioni conferma un buon livello di equilibrio nei livelli apicali: tra i quadri, le donne percepiscono in media una retribuzione base superiore rispetto agli uomini (rapporto 1,23).

La situazione è più eterogenea nei livelli intermedi. Ad esempio, al secondo livello, il rapporto è a favore delle donne (1,15), mentre al terzo livello permane uno squilibrio (0,85), che segnala un divario ancora da colmare. Si tratta di differenze che richiedono un'analisi approfondita, anche in relazione al tipo di ruolo ricoperto e all'anzianità.

Rapporto della retribuzione base delle donne rispetto agli uomini			
	2022	2023	2024
Quadri	1,14	1,23	0,98
Impiegati	0,85	0,82	0,75

Rapporto tra i salari dei dipendenti di genere femminile e quelli di genere maschile			
	D/U 2022	D/U 2023	D/U 2024
Quadri	1,14	1,23	0,98
1° livello	1,00	0,98	0,88
2° livello	1,02	1,15	1,01
3° livello	0,90	0,85	0,97
4° livello	1,00	1,01	0,99

Andamento rapporto salari



■ Quadri ■ 1° livello ■ 2° livello ■ 3° livello ■ 4° livello

3.6.4

Iniziative per la diversità e l'inclusione

Nel corso del 2024, il Gruppo ha rafforzato il proprio impegno per un'organizzazione equa e inclusiva. Sono stati confermati percorsi formativi sulla leadership inclusiva, promosse politiche di conciliazione vita-lavoro attraverso lo smart working e intensificate le collaborazioni con enti e associazioni per l'inserimento lavorativo di categorie vulnerabili. Tra queste iniziative, prosegue il progetto per l'integrazione di donne rifugiate politiche, già avviato negli anni precedenti.

Ulteriori progettualità sono in fase di definizione e saranno oggetto di rendicontazione nelle prossime edizioni del bilancio.

La promozione della parità e dell'inclusione rappresenta una delle direttrici fondamentali della strategia ESG del Gruppo, in coerenza con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile e con i valori espressi nel Codice Etico.



Persone e impatto sociale

4



Qualità e innovazione in ambito sanitario

- 4.1 Sicurezza del paziente e responsabilità clinica
- 4.2 Qualità delle cure e soddisfazione del cliente
 - 4.2.1 Servizi odontoiatrici: prevenzione, diagnosi e trattamenti personalizzati
 - 4.2.2 Medicina polispecialistica: un approccio integrato alla salute
 - 4.2.3 Tecnologia e innovazione a servizio del paziente
 - 4.2.4 Digitalizzazione dei servizi e continuità delle cure
- 4.3 Innovazione tecnologica e digitalizzazione dei servizi
 - 4.3.1 Digitalizzazione
 - 4.3.1.1 Innovation factory team
 - 4.3.3 Primo UP
 - 4.3.4 Primo LAB
- 4.4 Empowerment del paziente e prevenzione



Qualità e innovazione in ambito sanitario

4.1 Sicurezza del paziente e responsabilità clinica

Informative GRI: 416.1, 416.2



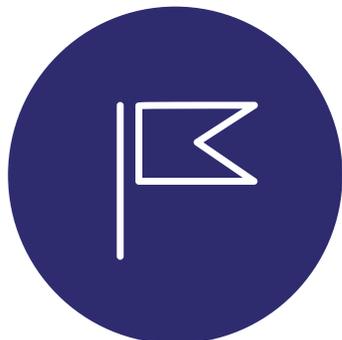
+1MLN

*di pazienti
trattati*



86

*tecnici CAD
presso PRIMO LAB*



149

*centri sul
territorio nazionale*



>800

*ore di formazione
in clinica (odontotecnici)*



45.000

*lavorazioni digitali
completate*



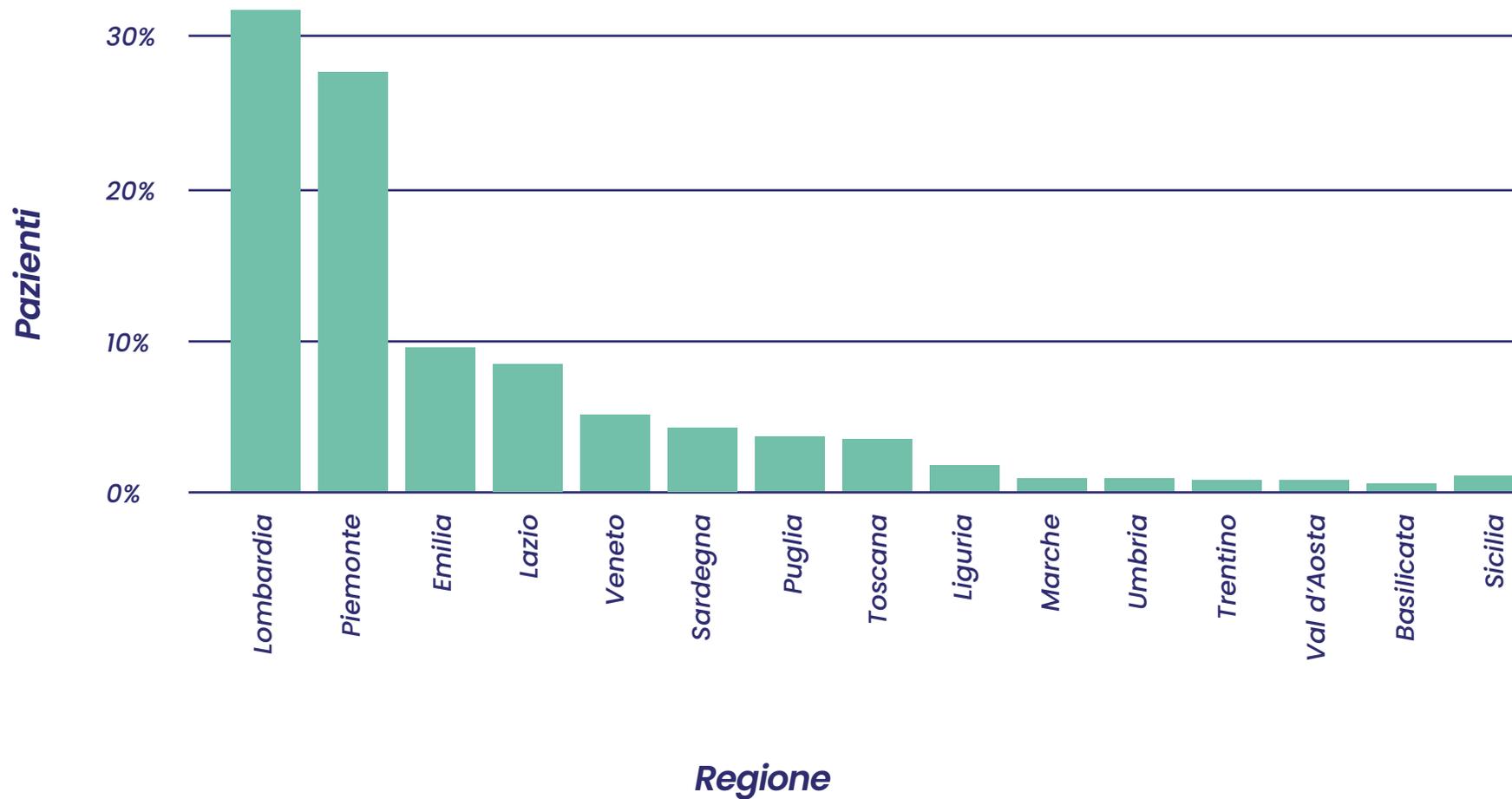
74%

*dei servizi con
copertura digitale*

Qualità e innovazione in ambito sanitario

N° fornitori divisi per durata del rapporto		
	2023	2024
Protesi	35,90%	36,50%
Implantologia	21,80%	22,20%
Conservativa/Endodonzia	13,40%	13,90%
Ortodonzia	10,20%	10,70%
Chirurgia	6,60%	6,60%
Parodontologia	1,30%	1,30%
Igiene	7%	7,70%
Altro	3,80%	1,1%
I nostri numeri		
	2023	2024
N° centri	151	149
Ricavi da prestazioni mediche	109.446.000	112.080.214 euro
Pazienti trattati	+1Mln	+1Mln
Prime visite pazienti	96.000	79.900
Visite di controllo	158.000	153.190

Pazienti per regione



Qualità e innovazione in ambito sanitario

4.2 Qualità delle cure e soddisfazione del cliente

Informative GRI: 416-1

La qualità rappresenta un elemento imprescindibile per Primo Caredent Group (PCG), che si impegna quotidianamente a garantire ai pazienti un'offerta sanitaria completa, accessibile e sicura. Tutti i servizi erogati nei centri odontoiatrici e polispecialistici del Gruppo sono gestiti secondo **sistemi certificati** e rispondono a **protocolli clinici validati**, con l'obiettivo di assicurare **standard elevati in ogni fase del percorso di cura**.



Qualità e innovazione in ambito sanitario

4.2.1

Servizi odontoiatrici: prevenzione, diagnosi e trattamenti personalizzati

I centri dentistici del network, presenti su tutto il territorio nazionale, offrono una gamma completa di prestazioni dedicate alla salute orale, tra cui:

1

ATTIVITÀ DI PREVENZIONE E PRIME VISITE

PCG promuove la cultura della prevenzione come prima forma di cura, attraverso campagne di sensibilizzazione e appuntamenti dedicati. Le prime visite sono fondamentali per intercettare precocemente problematiche dentali e parodontali, riducendo il rischio di interventi invasivi futuri.

2

CONTROLLI PERIODICI

Eseguiti indicativamente ogni sei mesi, rappresentano uno strumento essenziale per monitorare la salute orale, intervenire tempestivamente e prevenire patologie silenti o degenerative.

3

TRATTAMENTI CHIRURGICI

Le cliniche del Gruppo sono abilitate all'esecuzione di interventi chirurgici (estrattivi o ricostruttivi) secondo protocolli di sicurezza e sterilità certificati.

4

TRATTAMENTI PROTESICI

Le cliniche del Gruppo sono abilitate all'esecuzione di prestazioni riabilitative protesiche secondo protocolli di sicurezza e sterilità certificati.

5

TRATTAMENTI CONSERVATIVO ENDODONTICI

Le cliniche del Gruppo sono abilitate all'esecuzione di prestazioni conservative endodontiche secondo protocolli di sicurezza e sterilità certificati.

6

TRATTAMENTI ORTODONTICI

Le cliniche del Gruppo sono abilitate all'esecuzione di trattamenti ortodontici tradizionali e con allineatori secondo protocolli di sicurezza e sterilità certificati.

7

PARODONTOLOGIA

Le cliniche del Gruppo sono abilitate all'esecuzione di interventi chirurgici e non chirurgici di parodontologia secondo protocolli di sicurezza e sterilità certificati.

8

IMPLANTOLOGIA

Le cliniche del Gruppo sono abilitate all'esecuzione di interventi di implantologia base e avanzata secondo protocolli di sicurezza e sterilità certificati.

9

ODONTOIATRIA ESTETICA

Vengono proposti trattamenti personalizzati per migliorare l'estetica del sorriso, come sbiancamenti professionali, faccette dentali e ortodonzia trasparente, in un contesto clinico attento alla funzionalità oltre che all'aspetto.

10

CURA DEI BAMBINI

Particolare attenzione è rivolta alla salute orale dei pazienti pediatrici, attraverso ambienti accoglienti, professionisti formati e protocolli mirati all'educazione all'igiene orale e alla prevenzione sin dalla giovane età.

4.2.2 Medicina polispecialistica: un approccio integrato alla salute

Accanto all'offerta odontoiatrica, PCG fornisce anche **prestazioni mediche polispecialistiche**, disponibili nei Centri Medici Primo. Le aree coperte spaziano dalle **visite specialistiche** alle **indagini diagnostiche**, fino ai **trattamenti fisioterapici** e riabilitativi.

L'obiettivo è garantire una risposta completa, integrata e multidisciplinare ai bisogni di salute e benessere dei pazienti.



Qualità e innovazione in ambito sanitario

4.2.3 Tecnologia e innovazione a servizio del paziente

Ogni struttura del Gruppo è dotata di **strumentazione medica avanzata**, selezionata per garantire efficacia, precisione diagnostica e comfort per il paziente. Tutte le cliniche sono attrezzate con:

Ortopantomografi digitali
per la radiografia panoramica.

TAC Cone Beam, disponibili
in numerose sedi, per approfondimenti radiologici tridimensionali.

Scanner intraorali di ultima generazione,
attualmente impiegati soprattutto per trattamenti di ortodonzia invisibile e implantologia.

L'utilizzo dello scanner intraorale ha significativamente **migliorato l'esperienza del paziente**, riducendo l'impiego di materiali tradizionali come alginato e silicone, minimizzando il disagio e aumentando l'accuratezza nella rilevazione delle impronte. Questa innovazione ha inoltre un impatto positivo in termini di **sostenibilità**, grazie alla riduzione degli scarti materiali.

Il Gruppo è impegnato ad **estendere l'adozione di questa tecnologia a tutte le cliniche**, investendo nella formazione degli operatori e nella progressiva digitalizzazione delle procedure.

4.2.4 Digitalizzazione dei servizi e continuità delle cure

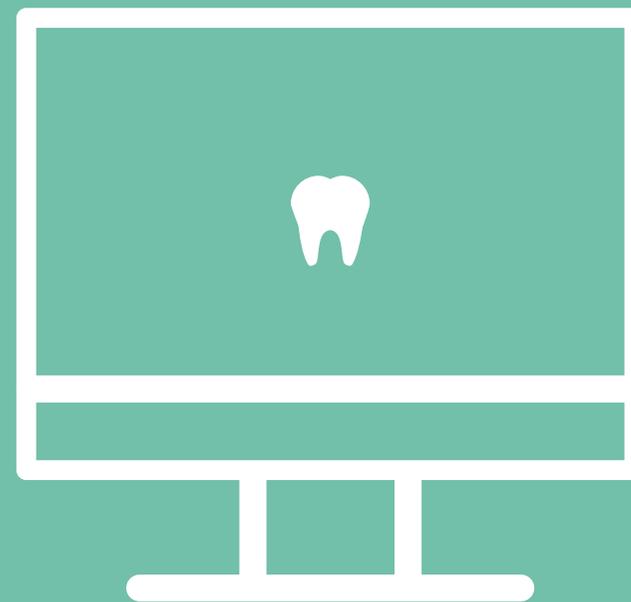
La qualità dei servizi non si esprime solo nel trattamento, ma anche nell'organizzazione e nella fruibilità. PCG ha sviluppato un ecosistema digitale integrato, che include:

***Primo UP**, software gestionale proprietario che consente il coordinamento tra i centri e la sede centrale.*

***Servizi digitali per i pazienti**, come la **prenotazione online**, sempre più utilizzata per la sua semplicità, rapidità e trasparenza.*

***Cartelle cliniche digitali** e interoperabilità tra sedi, che consentono di garantire **continuità nelle cure** anche in caso di trasferimento o cambio di centro all'interno del network.*

Attraverso l'unione tra **professionalità clinica, tecnologie all'avanguardia e strumenti digitali**, PCG consolida il proprio impegno per una sanità di qualità, centrata sul paziente e orientata al miglioramento continuo.



Qualità e innovazione in ambito sanitario

Le Card: uno strumento di prevenzione, fidelizzazione e accessibilità

Nel 2024 Primo Caredent Group ha continuato a investire nella **diffusione delle Card odontoiatriche**, pacchetti di servizi ideati per promuovere la prevenzione e offrire ai pazienti un accesso facilitato e conveniente alle cure. Le Card rappresentano uno strumento concreto per fidelizzare i pazienti, incoraggiarli alla cura costante della propria salute orale e costruire un rapporto duraturo con la rete di strutture del Gruppo.

Le Card sono **proposte a un prezzo vantaggioso** e pensate per coprire cicli di trattamento ri-correnti, in particolare igiene, controlli e servizi di prevenzione. Sono disponibili in più formule, tra cui spicca la **Family Card**, apprezzata per l'estensione dei benefici a tutto il nucleo familiare. Il loro valore è confermato anche dalle testimonianze raccolte da parte dei pazienti: risparmio, semplicità d'uso e immediatezza nella fruizione sono i punti di forza più citati.

Nel 2024 il nuovo **Protocollo Vendita Card** ha coinvolto tutte le figure della clinica - receptionist, clinic manager, personale sanitario - in un percorso condiviso di formazione e allineamento, al fine di garantire una comunicazione efficace e coerente del servizio. L'efficacia della proposta si basa infatti su un'azione corale dello staff, in cui il **dentista sensibilizza alla prevenzione, l'igienista detta i tempi delle sedute**, e il team di front office guida il paziente nella scelta della Card più adatta.

I numeri registrati nel primo semestre 2024 evidenziano una crescita sia in termini di vendite sia nel tasso di rinnovo, a conferma della qualità percepita dai pazienti e della capacità delle Card di rispondere a bisogni reali. In parallelo, l'integrazione con il programma **Referral** ha permesso di aumentare ulteriormente la diffusione dello strumento grazie al passaparola positivo e all'impegno attivo del personale.

Le Card si inseriscono in un sistema più ampio di servizi orientati alla **continuità delle cure**, alla **riduzione delle barriere economiche** e alla **valorizzazione della prevenzione** come principio fondante della missione di Primo Caredent Group: prendersi cura delle persone.

4.3.1 Digitalizzazione

Informative GRI: 203.1

Nel 2024, Primo Caredent Group ha rafforzato il proprio impegno verso una digitalizzazione sempre più profonda, con l'obiettivo di migliorare non solo l'efficienza interna, ma soprattutto la qualità dell'esperienza dei pazienti. Per PCG, l'innovazione digitale non è fine a sé stessa: è uno **strumento per rendere ogni interazione più semplice, umana, personalizzata e degna di fiducia.**

Attraverso una strategia integrata, che unisce **soluzioni software proprietarie, infrastrutture tecnologiche e automazione intelligente**, il Gruppo ha trasformato il modo di lavorare delle strutture e il modo in cui i pazienti accedono ai servizi. Prenotazioni online, promemoria automatici, condivisione istantanea dei dati clinici e feedback digitali sono ormai elementi quotidiani del modello PCG.

Il **70% dei processi aziendali è oggi digitalizzato**, con un impatto diretto sulla riduzione delle attese, sull'ottimizzazione dei flussi di lavoro e sulla qualità percepita del servizio. Cuore del sistema digitale è PrimoUP, il gestionale proprietario sviluppato dall'Innovation Factory, che consente a medici, operatori e staff di sede di condividere in tempo reale dati e informazioni essenziali. Questo garantisce coerenza nei trattamenti, rapidità nelle decisioni cliniche e una visione unificata del paziente all'interno del network.



Qualità e innovazione in cambio sorriso

PCG
PRIMO CARESENT GROUP

A supporto di questa trasformazione, PCG utilizza indicatori digitali di soddisfazione e performance, come:

***NPS (Net Promoter Score),
per misurare la soddisfazione
e la propensione a raccomandare il servizi.***

***CSAT (Customer Satisfaction Score),
pari a 4,52 per rilevare la percezione
immediata dell'esperienza.***

***Retention, pari a 4,50 per analizzare
la fedeltà e il tasso di ritorno dei pazienti.***

Questi dati, raccolti in tempo reale, guidano le decisioni strategiche e permettono un miglioramento continuo basato sull'ascolto attivo.

Un ulteriore fronte di innovazione è rappresentato dalla **Marketing Automation**: un sistema che combina intelligenza artificiale, segmentazione avanzata e contenuti personalizzati per supportare le strutture nella gestione dei pazienti. Questo approccio consente di **raggiungere target specifici con messaggi pertinenti**, migliorando l'efficacia della comunicazione, aumentando la qualità dei lead e favorendo alti tassi di fidelizzazione.

Per Primo Caredent Group, come recita una delle citazioni guida dell'Innovation Factory, "c'è vero progresso solo quando i vantaggi della tecnologia diventano per tutti". In linea con questo principio, ogni investimento digitale è orientato a **creare valore reale per le persone**, dentro e fuori le cliniche.

4.3.2 Innovation factory team

Informative GRI: 203.1

All'interno del percorso di innovazione avviato da Primo Caredent Group, un ruolo centrale è ricoperto dall'**Innovation Factory**, la "fabbrica" delle idee e dei progetti digitali del Gruppo. Nata con l'obiettivo di portare cambiamento reale e sostenibile nei processi, l'Innovation Factory è una **unit cross-funzionale composta da 18 persone**, che opera come una vera e propria start-up interna.

Il team agisce in autonomia, con tutte le competenze necessarie per sviluppare, testare e rilasciare soluzioni software e strumenti digitali in modo indipendente e iterativo. L'approccio metodologico adottato si ispira a framework agili, con cicli di lavoro time-boxed, riunioni periodiche, ruoli chiari e un focus costante sulla collaborazione e sul rilascio continuo di prodotti funzionanti.

Questa organizzazione consente all'Innovation Factory di rispondere rapidamente ai bisogni del network e delle sue strutture, sviluppando **feature, strumenti e soluzioni digitali** che ottimizzano il lavoro degli operatori, digitalizzano i processi e traducono in dati le attività del mondo fisico.



Qualità e innovazione in ambito sanitario

L'unità si distingue anche per una forte cultura valoriale condivisa. I cinque principi fondamentali che guidano ogni membro del team sono:

Coraggio: *affrontare problemi complessi con responsabilità.*

Rispetto: *valorizzare le idee e il contributo degli altri.*

Apertura: *vedere in ogni sfida un'opportunità di apprendimento.*

Focus: *mantenere la concentrazione sul risultato finale.*

Impegno: *assumersi la responsabilità personale del raggiungimento degli obiettivi.*

Tra le soluzioni più rilevanti sviluppate dall'Innovation Factory spicca **PrimoUP**, il software gestionale proprietario del Gruppo. Nato nel 2018, PrimoUP è oggi lo strumento centrale per la gestione e il coordinamento delle attività cliniche e amministrative all'interno del network.

Grazie a una struttura modulare e scalabile, permette di semplificare la comunicazione interna, automatizzare i processi, ottimizzare le tempistiche operative e garantire la coerenza e la qualità del servizio erogato in tutte le sedi.

L'Innovation Factory non è solo un centro di sviluppo, ma un motore di trasformazione culturale. Incarna la volontà di Primo Caredent Group di non accontentarsi dello status quo, ma di **reinventare costantemente il modo di lavorare e di prendersi cura delle persone**, anticipando i bisogni e innovando con responsabilità.

4.3.3 Primo UP

Informative GRI: 203.1

PrimoUP è il gestionale proprietario che Primo Caredent Group ha sviluppato per coordinare e potenziare l'operatività dell'intero network. Nato da un'esigenza concreta di efficienza e uniformità nei processi, è oggi molto più di uno strumento tecnico: è una vera e propria piattaforma gestionale che connette in modo intelligente e integrato le oltre 160 strutture del Gruppo, garantendo coerenza, tempestività e qualità in ogni fase del percorso di cura.

Progettato internamente dall'**Innovation Factory**, PrimoUP si è affermato come un **sistema adattivo, scalabile e in continua evoluzione**. Viene utilizzato quotidianamente per gestire tutte le dimensioni dell'attività clinica e amministrativa: dalla raccolta e aggiornamento delle anagrafiche dei pazienti alla redazione delle cartelle cliniche e dei diari sanitari; dall'organizzazione delle agende e delle prenotazioni alla generazione dei preventivi e dei piani di cura; dalla gestione logistica degli ordini e dei magazzini fino alla fatturazione e al monitoraggio della soddisfazione del paziente.

A rendere PrimoUP particolarmente efficace è la sua capacità di **semplificare il lavoro quotidiano**, rendendo intuitiva l'interazione degli operatori con i dati e con le funzionalità del sistema. Il software guida il personale lungo procedure standardizzate ma flessibili, automatizza operazioni ripetitive e riduce il margine di errore, consentendo agli operatori di concentrarsi sulle attività a maggior valore aggiunto. La condivisione istantanea delle informazioni tra cliniche, medici e staff autorizzati consente di offrire un servizio **tempestivo, coordinato e centrato sul paziente**, migliorando l'esperienza complessiva di cura.

La progettazione di PrimoUP si fonda su una visione chiara: creare un sistema **intelligente, analitico e funzionale**. Un gestionale che non si limiti a registrare le attività, ma che sia in grado di restituire dati utili all'analisi delle performance, all'ottimizzazione dei flussi e alla programmazione strategica. È un software autorevole, che certifica le informazioni e semplifica i processi, e allo stesso tempo agile, perché lavora in background offrendo supporto correttivo a chi ne ha bisogno, senza appesantire le operazioni di chi segue correttamente le procedure.

4.3.4 Primo LAB

Informative GRI: 203.1

Primo Lab è il sito produttivo ad alta specializzazione di Primo Caredent Group, nonché uno dei **laboratori odontotecnici più grandi d'Italia**. Nato per garantire autonomia e standard elevati nella realizzazione di dispositivi odontoiatrici per l'intero network, rappresenta oggi un asset strategico per qualità, precisione e innovazione tecnologica.

Con una superficie di oltre **4.000 mq** e un team composto da **86 tecnici CAD** specializzati, Primo Lab serve attualmente **146 cliniche** distribuite su tutto il territorio nazionale. È connesso in tempo reale con ogni centro del Gruppo, assicurando un flusso produttivo integrato e una **collaborazione continua tra odontoiatri e tecnici**. Questo modello permette di offrire ai pazienti **dispositivi altamente personalizzati**, realizzati con materiali di qualità e secondo protocolli clinico-scientifici condivisi.

Primo Lab è dotato delle più avanzate tecnologie digitali per la produzione odontotecnica:

Software CAD-CAM
per la progettazione digitale dei manufatti.

Stampanti 3D
ad alta precisione.

Sistemi di comunicazione diretta con i centri clinici
per la gestione coordinata dei casi.

Processi di lavorazione digitalizzati e standardizzati per ogni fase produttiva.

Qualità e innovazione in ambito sanitario

Nel 2024, Primo Lab ha gestito **60.000 lavorazioni commissionate**, di cui 45.000 completate, a testimonianza della capacità del sistema di rispondere in modo tempestivo alle richieste della rete. Le **lavorazioni digitali sono state** pari al **99,4%** dell'intera produzione digitale, evidenziando una forte spinta verso l'automazione e l'ottimizzazione del processo produttivo. Inoltre, rispetto all'anno precedente, si è registrato un incremento di **17 dispositivi odontotecnici prodotti**, segnale di un'ulteriore crescita della capacità produttiva interna.

La scelta di concentrare la produzione in un unico centro altamente digitalizzato ha comportato significativi benefici in ottica ESG:

Riduzione dei trasporti, grazie al minor numero di fornitori esterni.

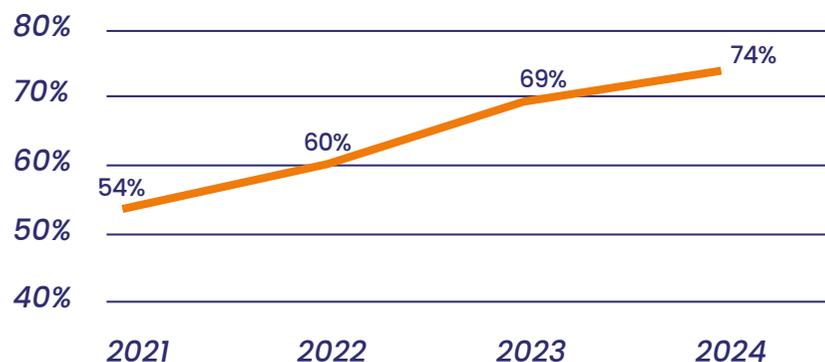
Minore consumo di materiali, per effetto della standardizzazione dei processi.

Maggiore velocità e qualità nella realizzazione dei dispositivi, con impatti positivi sulla soddisfazione dei pazienti.

Rafforzamento del dialogo tecnico tra odontoiatra e odontotecnico, con effetti positivi sulla qualità clinica dei manufatti.

In questa direzione, **l'implementazione di un sistema strutturato di gestione del feedback tra cliniche e laboratorio ha contribuito a migliorare l'efficienza produttiva, la qualità del servizio e la professionalità complessiva del network.** Lo scambio continuo tra tecnici e odontoiatri non solo rafforza la qualità delle lavorazioni, ma si traduce anche in un'occasione formativa per i medici, favorendo l'aggiornamento costante e l'evoluzione delle competenze cliniche. La **copertura digitale delle lavorazioni**, esclusi i casi d'urgenza, è progressivamente aumentata nel tempo passando dal 54% del 2021 e arrivando al 74% del 2024.

Copertura delle lavorazioni digitale



Il dato 2024 risulta particolarmente significativo se si considera che, a inizio anno, il tasso di digitalizzazione era del 47,5%. Il miglioramento è stato possibile grazie agli investimenti tecnologici, che hanno permesso di raggiungere il 100% di digitalizzazione nelle cliniche già dotate di macchinari idonei.

Formazione, professioni e territorio

Accanto alla funzione produttiva, Primo Lab è anche un centro di sviluppo professionale e culturale, con un ruolo attivo nella formazione e nella promozione delle professioni odontotecniche. Il laboratorio si distingue per l'investimento nella formazione continua dei propri tecnici, garantita dalla collaborazione con specialisti del settore e da un aggiornamento costante su strumenti, tecnologie e materiali innovativi.

Nel corso del 2024, Primo Lab ha avviato e consolidato diverse iniziative rivolte al mondo scolastico e alla formazione sul campo. Sono stati ospitati, attraverso percorsi di alternanza scuola-lavoro, **tra i 70 e gli 80 studenti** provenienti da istituti professionali e tecnici, che hanno potuto conoscere da vicino le attività svolte in laboratorio e le professioni coinvolte. Parallelamente, è stato avviato un programma di affiancamento diretto in clinica, che ha coinvolto **un tecnico odontotecnico al giorno** nel periodo gennaio-giugno, a supporto dell'integrazione tra attività cliniche e produzione.

Complessivamente, le attività formative svolte in clinica nel corso dell'anno hanno superato le **800 ore**, rappresentando un'opportunità concreta di apprendimento sul campo e di dialogo tra odontotecnici e odontoiatri. Queste esperienze non solo migliorano la qualità del lavoro, ma rafforzano anche il legame con il territorio, posizionando Primo Lab come attore centrale nella promozione dell'occupabilità e dell'innovazione nel settore odontotecnico.

Queste iniziative hanno rafforzato il legame con la comunità locale e posizionato Primo Lab come un motore formativo e occupazionale, capace di valorizzare il talento e generare nuove opportunità di inserimento lavorativo in un settore in forte evoluzione.

4.4 Empowerment del paziente e prevenzione

Informative GRI: 2.28, 417.1

La prevenzione odontoiatrica rappresenta il primo e più consolidato ambito del nostro impegno nella tutela della salute. Nel corso dell'anno abbiamo potenziato le campagne educative e di sensibilizzazione rivolte ai nostri pazienti, con l'obiettivo di promuovere controlli regolari e mantenere alta l'attenzione sull'igiene orale. In particolare, abbiamo insistito sull'importanza di effettuare una pulizia professionale ogni sei mesi, quale misura essenziale per prevenire carie, gengiviti, parodontiti e le loro possibili conseguenze sistemiche. Attraverso inviti personalizzati, promemoria automatici e contenuti informativi, abbiamo favorito comportamenti virtuosi e una maggiore compliance terapeutica, rafforzando il legame tra prevenzione quotidiana e benessere a lungo termine.

Nel tempo, questo approccio è stato esteso a una visione più ampia di salute, abbracciando un modello di prevenzione sanitaria a 360°. In questa logica, abbiamo costruito percorsi integrati in diverse aree cliniche, con l'obiettivo di intercettare precocemente i segnali di rischio e promuovere una cultura della salute proattiva, consapevole e centrata sulla persona.

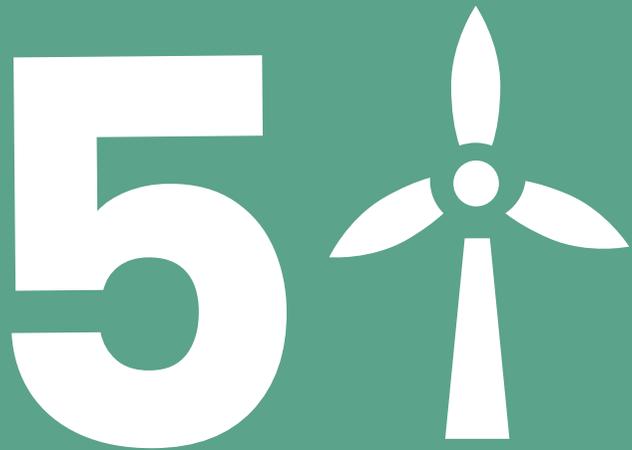
Tra le iniziative più rilevanti, si inserisce la campagna di prevenzione cardiovascolare, con un focus su pressione arteriosa, colesterolo e stile di vita. Attraverso check-up e counseling mirati, abbiamo sensibilizzato i pazienti sull'importanza del monitoraggio costante e della prevenzione attiva, contribuendo alla riduzione del rischio di eventi acuti.

Anche la salute oculare è stata oggetto di attenzione, in particolare con la campagna dedicata al glaucoma. Patologia silente ma progressiva, il glaucoma può provocare danni irreversibili se non diagnosticato tempestivamente. Attraverso momenti informativi e strumenti di screening, abbiamo favorito una maggiore adesione ai controlli periodici, specialmente nei soggetti over 40 o con familiarità.

Un altro fronte prioritario è stato quello della **prevenzione ginecologica**, con attività strutturate di recall per pap test e visite di controllo. In un contesto in cui il rispetto dei protocolli di screening è ancora disomogeneo, il nostro intervento ha voluto rafforzare il concetto di regolarità nei controlli, contrastando la tendenza alla sottovalutazione dei rischi legati alle patologie dell'apparato riproduttivo femminile.

In parallelo, abbiamo avviato campagne di **educazione nutrizionale**, orientate a promuovere uno stile alimentare equilibrato e consapevole. Attraverso consulenze specialistiche e momenti formativi, abbiamo guidato i pazienti nella gestione del peso, nella prevenzione delle patologie metaboliche e nel recupero di un rapporto sano con il cibo, inteso come strumento di benessere e longevità.

Tutte queste azioni rispondono a una visione coerente con i principi ESG: generare valore per la comunità, migliorare la qualità della vita e contribuire a un modello sanitario più sostenibile, orientato alla prevenzione e non solo alla cura.



Impegno ambientale

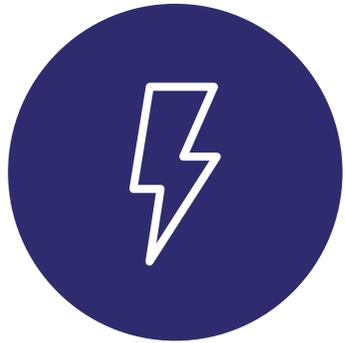
5.1 La strategia ambientale del Gruppo

- 5.1.1 Energia
- 5.1.2 Emissioni di gas a effetto serra
- 5.1.3 Risorse ed economia circolare



Impegno ambientale

Highlights ESG



20.553

GJ di totale energia consumata 2024



6,17

tonnellate di CO2 per milione di fatturato



32.828

Kg di rifiuti prodotti



100%

energia rinnovabile a contratto



-20,2%

rifiuti totali prodotti



65%

riduzione delle emissioni totali

Impegno ambientale

5.1 La strategia ambientale del Gruppo

Informative GRI: 302.1, 302.4, 305.1, 305.2, 305.5, 306.2

Il Gruppo Primo Caredent considera la tutela dell'ambiente un valore prioritario e integrato nella gestione responsabile delle proprie attività. Questo principio si traduce in un impegno concreto a ridurre gli impatti ambientali diretti e indiretti, promuovendo comportamenti virtuosi tra i dipendenti e adottando soluzioni organizzative e tecnologiche più sostenibili.

L'impegno ambientale di Primo Caredent si concretizza, dunque, in una serie di azioni misurabili e coerenti con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU, in particolare quelli relativi all'energia pulita e accessibile (SDG 7), al consumo responsabile (SDG 12) e alla lotta contro il cambiamento climatico (SDG 13).

Questo percorso rientra in una più ampia strategia ESG volta a integrare la sostenibilità ambientale nella gestione ordinaria del Gruppo, con l'obiettivo di contribuire alla transizione ecologica del settore sanitario e odontoiatrico.

Tra le iniziative già implementate si segnalano:

La progressiva digitalizzazione dei processi clinici, come la sostituzione delle impronte tradizionali con scanner intraorali di ultima generazione.

Il monitoraggio dei consumi energetici attraverso piattaforme centralizzate.

A partire dal 2024, l'acquisto di energia elettrica certificata da fonti rinnovabili, grazie a un nuovo contratto unico di fornitura per tutto il network, con garanzie di origine (GO) che ne attestano la sostenibilità.

5.1.1 Energia

Informative GRI: 302.1, 302.3, 305.1, 305.2

Nel percorso verso una maggiore sostenibilità ambientale, il monitoraggio e la gestione dell'energia rappresentano un asse strategico per Primo Caredent Group. La rilevazione sistematica dei consumi consente di valutare gli impatti ambientali legati alle attività aziendali e di adottare misure mirate per migliorarne l'efficienza. I consumi energetici si distinguono in:

Consumi diretti: energia prodotta e utilizzata internamente, come il gas naturale impiegato per il riscaldamento e i carburanti utilizzati dai veicoli aziendali.

Consumi indiretti: energia acquistata da terzi, principalmente energia elettrica destinata al funzionamento di cliniche e sedi operative.

Nel 2024, i consumi complessivi del Gruppo sono aumentati a seguito dell'espansione del perimetro operativo e del rafforzamento delle attività cliniche. Il consumo totale ha raggiunto **20.552,78 GJ**, segnando una crescita rispetto al biennio precedente.

Andamento dei consumi energetici e intensità energetica				
Consumi assoluti	UdM	2022	2023	2024
Totale energia consumata	GJ	17.840	19.197	20.553
Intensità energetica	GJ/or lavorate	0,013	0,010	0,016

Dettaglio consumi energetici 2024		
Consumo di energia diretto e indiretto		
	Gj	Valore %
Consumi diretti	6.363,02	30,96%
Consumi indiretti	14.189,76	69,04%
Totale consumi	20.552,78	-
Consumo di energia diretto e indiretto		
	Gj	Valore %
Consumo energia non rinnovabile	7.916,67	38,52%
Consumo energia rinnovabile	12.636,11	61,48%
Totale consumi	20.552,78	-

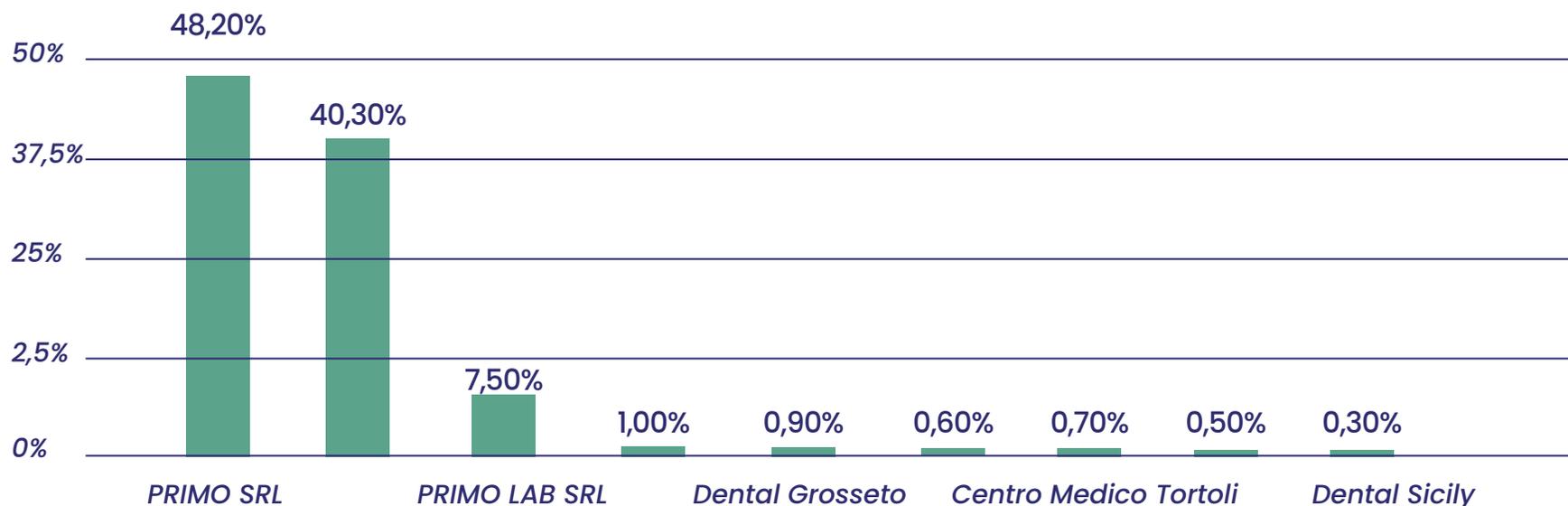
Impegno ambientale

Nonostante l'aumento complessivo del fabbisogno energetico, **la performance ambientale è migliorata in modo significativo** grazie alla progressiva sostituzione delle fonti fossili con energia rinnovabile certificata. Nel 2024, ben **89% del consumo energetico totale** è stato coperto da fonti rinnovabili, in netto aumento rispetto al 7% registrato nel 2023. Questo risultato è stato possibile anche grazie alla razionalizzazione dei contratti di fornitura elettrica, centralizzati sotto un unico partner – Reale Energia – che ha garantito l'approvvigionamento tramite fonti certificate di energia verde.

Guardando alla sola componente elettrica, l'approvvigionamento nel 2024 ha raggiunto un volume di **3.941.599 kWh**. Di questi, **3.510.031 kWh** provengono da fonti rinnovabili certificate, corrispondenti all'**89%** del totale. Questo dato conferma la volontà dell'organizzazione di ridurre la propria impronta ambientale anche attraverso scelte infrastrutturali e gestionali che privilegiano la sostenibilità.

Una lettura più approfondita dei dati di consumo rivela la distribuzione per sede. La maggior parte dell'energia è stata utilizzata dalla sede centrale PRIMO S.R.L., con il **48,20%**, seguita da CAREMENT ITALIA SPA (**40,30%**) e da PRIMO LAB, il laboratorio produttivo del Gruppo, con il **7,50%**. Le restanti sedi hanno contribuito in misura minore, con consumi inferiori all'1%.

Ripartizione dei consumi energetici (valore%)



5.1.2 Emissioni di gas a effetto serra

Informative GRI: 305.1, 305.2

Nel percorso di transizione ecologica, il controllo delle emissioni rappresenta una leva strategica per misurare l'impatto ambientale delle attività aziendali. Per PCG, il monitoraggio delle emissioni di gas serra è parte integrante del sistema di rendicontazione ambientale. In linea con il protocollo GHG (Greenhouse Gas Protocol), le emissioni sono classificate in:

***Le emissioni dirette (Scope 1),
che derivano da fonti energetiche
controllate direttamente
dall'organizzazione, come l'utilizzo
di combustibili per il riscaldamento
o il carburante per i veicoli aziendali.***

***Le emissioni indirette (Scope 2),
legate all'energia elettrica acquistata,
calcolate secondo due approcci:***

- *market-based, basato sul tipo di fornitura effettivamente acquistata (es. energia da fonti rinnovabili certificate);*
- *location-based, che riflette l'impronta media del mix elettrico nazionale.*

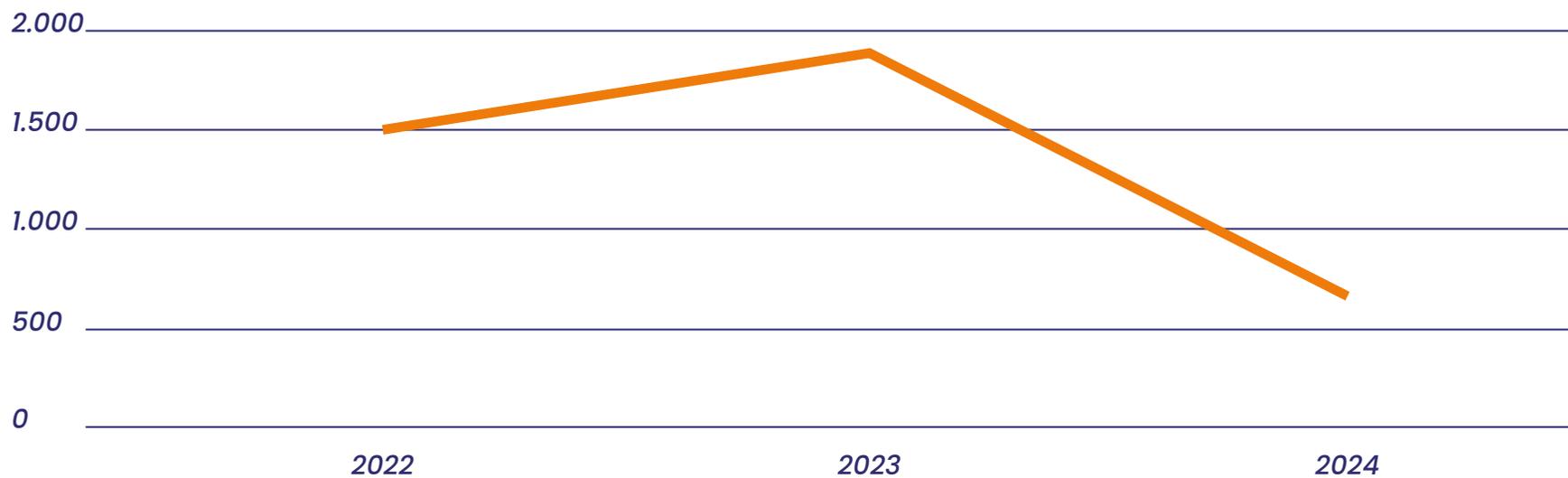
Nel 2024, le **emissioni totali (market-based)** generate dal Gruppo sono state pari a **660,62 tonnellate di CO₂ equivalente**, in netta diminuzione rispetto alle **1.877 tonnellate del 2023**. Questo miglioramento è dovuto principalmente all'attivazione, nel corso dell'anno, di contratti di fornitura elettrica interamente coperti da **energia rinnovabile certificata**, che hanno garantito una copertura pari all'**89% del fabbisogno totale**.

Questa scelta ha permesso un abbattimento significativo delle emissioni indirette, che passano **da oltre 1.500 tonnellate a meno di 200**. Le emissioni dirette, invece, mostrano un trend in crescita, in linea con l'espansione delle attività e il conseguente aumento dei consumi di carburanti, in particolare gasolio.

Emissioni in atmosfera espresse in tCO ₂ e				
	UdM	2022	2023	2024
Emissioni di CO ₂ - scope 1		202	334,76	463,58
Emissioni di CO ₂ - scope 2 - market based	t CO ₂ e	1.305	1.542,24	197,04
Emissioni di CO ₂ - scope 2 - location based	t CO ₂ e	-	-	1.029,72
Emissioni totali - Scope 1 + Scope 2 (market based)	t CO₂e	1.507	1.877	661
Emissioni totali - Scope 1 + Scope 2 (location based)	t CO₂e	-	-	1.690

Dettaglio emissioni 2024		
	t CO ₂ e	Valore %
Gas naturale per riscaldamento	31,7	4,8%
Veicoli aziendali - Benzina	86,35	13,1%
Veicoli aziendali - Diesel	345,52	52,3%
Energia elettrica (approccio market based)	197	29,8%

Andamento delle emissioni scope 1 + scope 2 (market based)



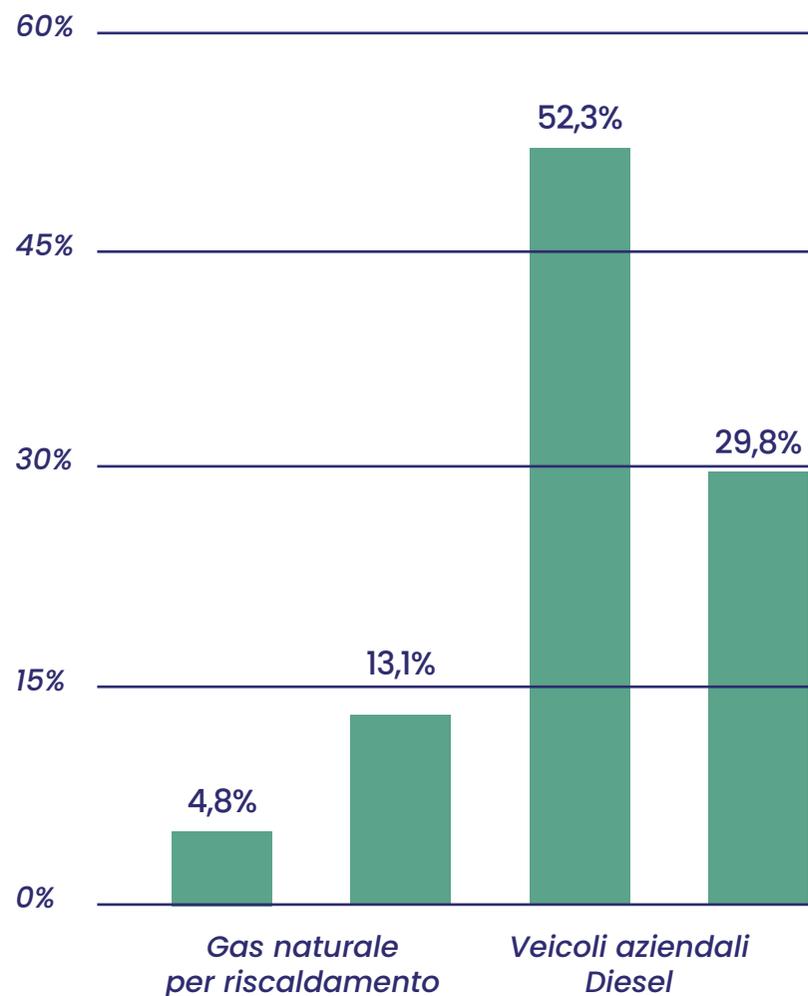
La dinamica registrata riflette due elementi strutturali distintivi del modello PCG:

Da un lato, l'incremento delle emissioni dirette è imputabile all'ampliamento del parco auto aziendale e alla maggiore operatività territoriale.

Dall'altro, la drastica riduzione delle emissioni indirette è frutto dell'integrazione di forniture elettriche certificate da fonti rinnovabili, come documentato dalle Garanzie di Origine disponibili, in attuazione del nuovo accordo con fornitore unico siglato nel primo trimestre dell'anno.

Le emissioni indirette calcolate con approccio **location-based** (1.029,72 tCO₂e) risultano significativamente più elevate rispetto a quelle calcolate con l'approccio **market-based** (197,04 tCO₂e), confermando il beneficio ambientale ottenuto attraverso la scelta contrattuale di energia verde.

Ripartizione emissioni per fonte (valore%)



Impegno ambientale

Per valutare in modo più comparabile l'evoluzione dell'impatto ambientale del Gruppo nel tempo, è utile ricorrere a un indicatore di **intensità emissiva**. Questo rapporto consente di esprimere le emissioni di gas serra in relazione alla performance economica, permettendo di leggere i dati al netto della crescita o contrazione del perimetro operativo.

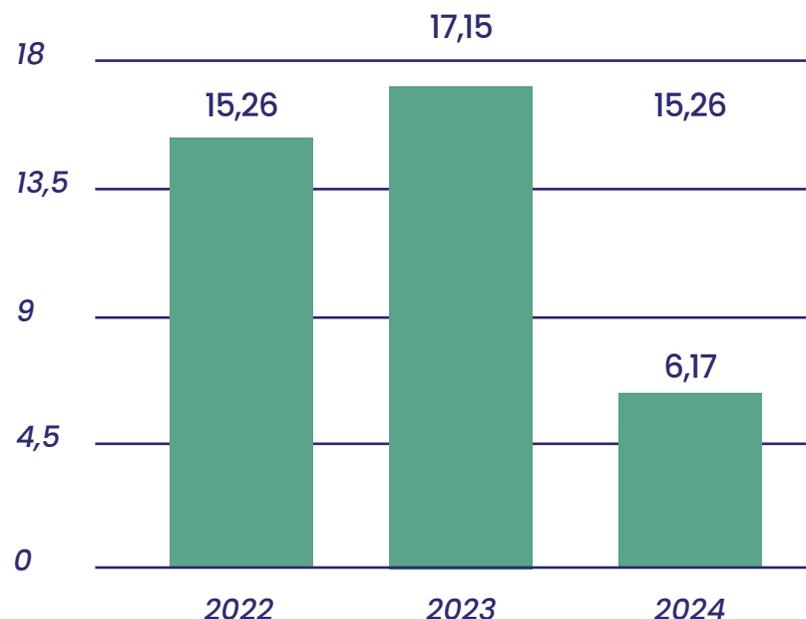
Nel presente Bilancio si adotta l'approccio **market-based**, che tiene conto della tipologia di energia acquistata (nel caso di Primo Caredent, in larga parte energia rinnovabile certificata). L'intensità emissiva è calcolata come rapporto tra **emissioni totali (Scope 1 + Scope 2 market-based) e i ricavi totali**, espressi in milioni di euro.

La tabella seguente mostra l'andamento dell'intensità emissiva nel periodo 2022-2024:

Intensità emissiva		
Anno	Intensità emissiva (tCO ₂ e/MLN€)	Variazione % anno precedente
2022	15,26	-
2023	17,15	12,40%
2024	6,17	-64,0%

Il dato 2024 evidenzia un **calo significativo dell'intensità emissiva**, che si riduce di oltre il 60% rispetto all'anno precedente. Questo miglioramento riconducibile agli interventi precedentemente citati, che ha consentito al Gruppo di abbattere le emissioni indirette pur mantenendo stabile il livello di operatività e fatturato. L'indicatore conferma quindi la maggiore efficienza ambientale del modello operativo adottato.

Intensità emissiva (tCO₂e/MLN€)



5.1.3 Risorse ed economia circolare

Informative GRI: 306.1, 306.2, 306.3, 301.1

L'impegno di Primo Caredent Group nella gestione dei rifiuti si inserisce in un approccio più ampio orientato alla **responsabilità ambientale** e alla **transizione verso un modello circolare**. In un settore sanitario, dove l'adozione di dispositivi monouso e la generazione di rifiuti sanitari pericolosi rappresentano elementi strutturali, l'attenzione alla **corretta classificazione, separazione, tracciabilità e trattamento** costituisce una priorità gestionale e di compliance normativa.

Nel biennio 2023–2024 l'organizzazione ha gestito una pluralità di tipologie di rifiuti, differenziati secondo il **Codice Europeo dei Rifiuti (C.E.R.)**, tenendo conto della loro **pericolosità** e delle modalità di **trattamento autorizzato**. In totale sono stati movimentati **oltre 70 tonnellate di rifiuti sanitari, chimici, tecnologici e da laboratorio**, con l'adozione quasi esclusiva di processi di trattamento preliminare (D15), a eccezione di una frazione sottoposta a messa in riserva (R13) per successivo recupero.

L'analisi evidenzia un calo complessivo della produzione di rifiuti tra il 2023 e il 2024, in particolare per la frazione sanitaria infettiva (C.E.R. 180103), confermando **l'efficacia di misure di efficientamento nella gestione clinica e una maggiore attenzione alla riduzione a monte**.



Impegno ambientale

Tra i rifiuti pericolosi più rilevanti figurano:

I rifiuti sanitari infettivi, che costituiscono la componente più significativa in peso.

I residui di sostanze chimiche e amalgama dentale, legati a pratiche odontoiatriche specifiche.

Le apparecchiature fuori uso e contenenti fluidi pericolosi, derivanti dal rinnovo tecnologico degli strumenti.

Anche i rifiuti non pericolosi – come **fanghi acquosi da laboratorio, toner e apparecchiature dismesse** – vengono gestiti secondo rigorose procedure di deposito e tracciabilità, con l'obiettivo di **minimizzare i rischi e massimizzare le opportunità di recupero.**

L'indicatore più significativo è il **rapporto tra rifiuti pericolosi e non pericolosi**, che conferma la natura clinica dei flussi gestiti, con un'impronta ambientale fisiologicamente elevata ma **soggetta a controlli stringenti**. L'utilizzo quasi esclusivo della modalità D15 evidenzia un margine potenziale di miglioramento nell'**incremento delle quote avviate a recupero (R)**, in linea con i principi dell'economia circolare.

Indicatori di performance rispetto ai rifiuti prodotti			
Indicatore	2023	2024	Trend 2023-2024
Rifiuti totali generati (kg)	41.120	32.828	▼
% Rifiuti pericolosi sul totale	89,4%	81,4%	▼
% Rifiuti avviati a smaltimento	98,7%	98,2%	▼
% Rifiuti avviati a recupero	1,3%	1,8%	▼
Riduzione rifiuti totali vs 2023	-	-20,2%	▼

Rifiuti generati 2023 –2024 suddivisi per C.E.R. pericolosità e trattamento finale

Codice C.E.R.	Denominazione	Pericoloso/Non pericoloso	valore percentuale		Trattamento
			2023	2024	
18.01.03	Rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti applicando precauzioni particolari per evitare infezioni	Pericoloso	85,12%	77,88%	D15
18.01.10	Rifiuti di amalgama prodotti da interventi odontoiatrici	Pericoloso	0,04%	0,08%	D15
08.02.01	Polveri di scarto di rivestimenti	Non pericoloso	7,96%	13,16%	D15
08.02.02	Fanghi acquosi contenenti materiali ceramici	Non pericoloso	0,86%	4,09%	D15
08.03.18	Toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17	Non pericoloso	0,08%	0,11%	D15
13.08.02	Altre emulsioni	Pericoloso	1,35%	1,84%	R13
16.02.13	Apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi (2) diversi da quelli di cui alle voci 16 02 09 e 16 02 12	Pericoloso	0,32%	0,07%	D15
16.02.14	Apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16 02 09 a 16 02 13	Non pericoloso	1,63%	0,58%	D15
16.05.06	Sostanze chimiche di laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose, comprese le miscele di sostanze chimiche di laboratorio	Pericoloso	1,88%	1,32%	D15
16.06.05	Altre batterie ed accumulatori	Non pericoloso	0,02%	0,01%	D15
18.01.06	Sostanze chimiche pericolose o contenenti sostanze pericolose	Pericoloso	0,16%	0,79%	D15
18.01.09	Medicinali diversi da quelli di cui alla voce 18 01 08	Non pericoloso	0,03%	0,09%	D15
13.02.08	Altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione	Pericoloso	0,50%	0,00%	D15
16.02.11	Apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HCFC, HFC	Pericoloso	0,05%	0,00%	D15

6

Allegati

- GRI Content Index
- Tabella SDGs e temi materiali
- Riferimenti normativi e link utili

GRI Standard	Disclosure	Location (titolo/sottotitolo)
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	1.2 Nota metodologica
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	1.2 Nota metodologica
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	1.2 Nota metodologica
	2-4 Restatements of information	1.2 Nota metodologica
	2-5 External assurance	1.2 Nota metodologica
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	1.3 Identità del Gruppo Primo Caredent
	2-9 Governance structure and composition	2.1 Organi di governo e controllo
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	2.1 Organi di governo e controllo
	2-11 Chair of the highest governance body	2.1 Organi di governo e controllo
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	2.1 Organi di governo e controllo
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	1.2 Nota metodologica
	2-15 Conflicts of interest	2.3 Etica, integrità e compliance
	2-22 Statement on sustainable development strategy	1.1 Lettera agli Stakeholder
	2-23 Policy commitments	2.3 Etica, integrità e compliance
	2-24 Embedding policy commitments	2.3 Etica, integrità e compliance
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	2.3 Etica, integrità e compliance
	2-27 Compliance with laws and regulations	2.3 Etica, integrità e compliance
	2-28 Membership associations	4.4 Empowerment del paziente e prevenzione
	2-29 Approach to stakeholder engagement	1.4 Analisi di materialità e stakeholder engagement
2-30 Collective bargaining agreements	Persone e impatto sociale	

GRI Standard	Disclosure	Location (titolo/sottotitolo)
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	1.4 Analisi di materialità e stakeholder engagement
	3-2 List of material topics	1.4 Analisi di materialità e stakeholder engagement
	3-3 Management of material topics	2.4 Performance economica e investimenti; Rapporti con le comunità locali; Promozione della salute e sicurezza sul lavoro
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	2.4 Performance economica e investimenti
GRI 202: Market Presence 2016	202-1 Ratios of standard entry level wage by gender vs local minimum wage	Persone e impatto sociale – Retribuzioni e parità
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	2.4 Performance economica e investimenti; 4.3 Innovazione e digitalizzazione – Primo LAB
	203-2 Significant indirect economic impacts	Rapporti con le comunità locali – Iniziative sul territorio
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	2.5 Gestione sostenibile della supply chain
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	2.3 Etica, integrità e compliance
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	2.3 Etica, integrità e compliance
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	2.3 Etica, integrità e compliance
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	2.3 Etica, integrità e compliance
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	5.1 La strategia ambientale del Gruppo
	302-4 Reduction of energy consumption	5.1 La strategia ambientale del Gruppo
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	5.1 La strategia ambientale del Gruppo – 5.1.2 Emissioni di gas a effetto serra
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	5.1 La strategia ambientale del Gruppo – 5.1.2 Emissioni di gas a effetto serra
	305-5 Reduction of GHG emissions	5.1 La strategia ambientale del Gruppo
GRI 306: Waste 2020	306-2 Management of significant waste-related impacts	5.1 La strategia ambientale del Gruppo
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	Formazione, sviluppo e cultura aziendale

GRI Standard	Disclosure	Location (titolo/sottotitolo)
GRI 404: Training & Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	Formazione, sviluppo e cultura aziendale; 2.5 Gestione sostenibile della supply chain
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	Formazione, sviluppo e cultura aziendale
GRI 405: Diversity & Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	2.1 Organi di governo e controllo
GRI 410: Security Practices 2016	410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures	Promozione della salute e sicurezza sul lavoro
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	Rapporti con le comunità locali
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	Rapporti con le comunità locali
GRI 416: Customer Health & Safety 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	4.1 Sicurezza del paziente e responsabilità clinica; 4.2 Qualità delle cure e soddisfazione del cliente
	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	4.1 Sicurezza del paziente e responsabilità clinica
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labeling	4.4 Empowerment del paziente e prevenzione
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	4.4 Empowerment del paziente e prevenzione
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	4.4 Empowerment del paziente e prevenzione



PCCG

PRIMO CARE DENT GROUP



Digital
Experience



Customer
experience



Il tuo medico
per la vita



Primo
Lab

www.primocaredentgroup.it
Torino, Via Santa Teresa n. 23

Bilancio di sostenibilità* realizzato in
collaborazione con Open Group Italia srl