

## Bilancio di sostenibilità 2023



La nostra missione: prenderci cura delle persone



Digital  
Experience



Customer  
experience



Il tuo medico  
per la vita



Primo  
Lab

[www.primocarecentgroup.it](http://www.primocarecentgroup.it)  
Torino, Via Santa Teresa n. 23  
CF/P.IVA 12817810018

La nostra azienda al servizio di  
persone, ambiente e comunità,  
per un futuro sostenibile

# Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>03</b>	<b>4</b>	<b>Settoriale</b>	<b>66</b>
	1.1 Lettera agli stakeholder	04		4.1 Tutela e sicurezza del paziente	67
	1.2 Nota metodologica	06		4.2 Qualità delle cure e dei servizi	69
	1.3 Identità di PCG	07		4.3 Innovazione tecnologica	72
	1.4 Analisi di materialità	25		4.4 Empowerment e sensibilizzazione del paziente	75
<b>2</b>	<b>Governance</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>Ambiente</b>	<b>82</b>
	2.1 Gli organi di governo e controllo	31		5.1 Il nostro approccio verso l'ambiente	83
	2.2 Tutela della privacy	34			
	2.3 Etica e integrità del business	36			
	2.4 Performance economica	38			
	2.5 Gestione sostenibile della supply chain	42			
<b>3</b>	<b>Sociale</b>	<b>44</b>	<b>6</b>	<b>GRI INDEX</b>	<b>85</b>
	3.1 Le persone al primo posto	45			
	3.2 Sviluppo e formazione del personale	50			
	3.3 Promozione della salute e sicurezza sul lavoro	61			
	3.4 Promozione della diversità e pari opportunità	63			
	3.5 Rapporti con le comunità locali	65			



Il Patto Mondiale delle Nazioni Unite invita le aziende ad allineare le loro operazioni e strategie a dieci principi universalmente accettati nelle aree dei diritti umani, del lavoro, dell'ambiente e della lotta alla corruzione. Primo Caredent Group è altresì impegnata a promuovere azioni in relazione agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, un piano globale per conseguire un futuro migliore e più sostenibile.

# 1

## Introduzione

- 1.1 Lettera agli stakeholder
- 1.2 Nota metodologica
- 1.3 Identità di PCG
- 1.4 Analisi di materialità



# 1.1

## Lettera agli stakeholder

**Informativa GRI: 2.22**

*Gentili stakeholder,*

*ci rivolgiamo a voi oggi come Gruppo Primo Caredent per condividere il nostro impegno nella promozione della sostenibilità e per descrivervi chi siamo, i nostri valori e ciò che ci ha spinto a intraprendere un percorso di sostenibilità. Siamo consapevoli dell'importanza di adottare un approccio responsabile verso l'ambiente, la società e la governance aziendale, e siamo determinati a fare la nostra parte per un futuro sostenibile.*

*Il Gruppo Primo Caredent, si impegna attivamente a integrare la sostenibilità in tutte le sue attività. Riconosciamo che le nostre azioni hanno un impatto diretto sulla comunità in cui operiamo e sull'ambiente che ci circonda. Pertanto, abbiamo stabilito solide politiche e procedure per gestire le nostre operazioni in modo etico ed efficiente.*

*Nel campo sociale, il Gruppo Primo Caredent dedica un'attenzione particolare al benessere dei nostri dipendenti e dei nostri pazienti. Promuoviamo un ambiente di lavoro inclusivo e accogliente, in cui ognuno possa sentirsi valorizzato e rispettato. Ci impegniamo a fornire servizi sanitari di alta qualità, garantendo l'accessibilità e la cura dei nostri pazienti.*

*Inoltre, sosteniamo iniziative di sensibilizzazione e prevenzione nella comunità, al fine di promuovere la salute dentale e il benessere generale.*

*Per quanto riguarda l'ambiente, siamo consapevoli dell'urgenza di preservare le risorse naturali e ridurre l'impatto ambientale delle nostre attività. Abbiamo implementato misure per ridurre l'uso di risorse non rinnovabili e promuoviamo pratiche sostenibili nella gestione dei rifiuti e dell'energia. Siamo impegnati a ridurre l'impatto delle nostre operazioni sull'ambiente, adottando tecnologie avanzate e aderendo a standard ambientali rigorosi.*

*Infine, per quanto riguarda la governance aziendale, garantiamo un'adeguata trasparenza e responsabilità nelle nostre operazioni. Siamo impegnati a seguire principi di buona governance, a promuovere l'integrità e l'etica aziendale, nonché a garantire il rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili. La nostra leadership si impegna a essere aperta al dialogo con tutti i nostri stakeholder, ascoltando le loro preoccupazioni e adottando un approccio collaborativo per il miglioramento continuo.*

*Mentre riconosciamo l'importanza di tutte e tre le aree della sostenibilità, attualmente il Gruppo Primo Caredent sta concentrando maggiormente le sue risorse nell'ambito sociale. Ci preoccupiamo profondamente del benessere dei nostri dipendenti e dei nostri pazienti, e stiamo costantemente cercando modi per migliorare i nostri servizi e la nostra assistenza sanitaria. Tuttavia, ci impegniamo anche a mantenere un equilibrio tra gli aspetti ambientali e di governance, poiché riteniamo che tutti e tre gli ambiti siano fondamentali per un approccio completo e sostenibile.*

*Guardando al futuro, il Gruppo Primo Caredent continuerà a investire nella sostenibilità, sviluppando ulteriormente le nostre iniziative e adottando nuove strategie per affrontare le sfide emergenti. Ci impegniamo a lavorare in collaborazione con i nostri stakeholder, ascoltando le loro esigenze e valutando il loro feedback per migliorare costantemente. Ringraziamo tutti voi per il vostro supporto e vi incoraggiamo a unirvi a noi in questo percorso verso la sostenibilità. Insieme, possiamo contribuire a un futuro migliore e più sostenibile per tutti.*



*Cordiali saluti  
Mirko Puccio  
Founder and CEO  
Gruppo Primo Caredent*



# 1.2 Nota metodologica

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

La Relazione di Sostenibilità 2023 di Gruppo Primo Caredent (di seguito anche "Gruppo" o "PCG") fa riferimento al periodo compreso tra il 1° gennaio 2023 e il 31 dicembre 2023. Laddove disponibili sono stati inseriti, a fini comparativi, anche i dati relativi all'anno 2022.

Il documento rappresenta il primo esercizio di rendicontazione non finanziaria realizzato da Primo, punto di partenza di un processo che porterà il Gruppo a pubblicare la propria Relazione di Sostenibilità con cadenza annuale.

Il perimetro di rendicontazione coincide con il perimetro del Bilancio Consolidato di Gruppo, salvo ove diversamente indicato, ed include la capo Gruppo PCG (Primo Caredent Group S.p.A.), con sede a Torino in via Santa Teresa 23, il laboratorio Primo Lab, situato anch'esso a Torino in Via Guglielmo Reiss Romolo 235, situato anch'esso a Torino, e i 151 centri odontoiatrici diretti (esclusi i 9 franchisees) distribuiti sul territorio nazionale.

Dal punto di vista metodologico, il presente documento è stato redatto "in accordance with the GRI Standards" ovvero facendo riferimento agli Standard pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI) nel 2021.

*Questo Bilancio di Sostenibilità è redatto su base volontaria, in preparazione all'obbligo previsto dalla Direttiva (UE) 2022/2464 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022 (nota come Direttiva sulla rendicontazione societaria di sostenibilità o CSRD). Tale scelta riflette l'impegno di PCG nel dimostrare ai propri stakeholder un interesse concreto verso le tematiche ambientali e sociali e la volontà di adottare pratiche sostenibili in anticipo rispetto agli obblighi normativi.*

In ottemperanza a quanto previsto dagli Standards, principale riferimento internazionale per la rendicontazione delle tematiche di sostenibilità, il processo di definizione dei contenuti del presente documento si è basato sui seguenti principi: materialità, inclusione degli stakeholder, accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza dei dati, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità.

In chiusura della presente relazione è stata riportata la tabella GRI Content Index in cui vengono riportati puntualmente gli standard rendicontati all'interno del documento.

*La Relazione di Sostenibilità è stata approvata dal Consiglio d'Amministrazione della Società in data 11.04.2025 ed è disponibile sul sito: [www.primocaredentgroup.it](http://www.primocaredentgroup.it)*

La Relazione di Gruppo Primo Caredent non è stata sottoposta a verifica da parte di una società terza indipendente.

# 1.3 Identità di PCG

Primo Caredent Group nasce dall'unione di realtà che condividono valori comuni e una visione chiara: mettere al centro la salute e il benessere delle persone. Con un approccio integrato, offriamo standard di qualità e tecnologia uniformi in tutti i centri del network, garantendo ai nostri pazienti la stessa eccellenza ovunque. Grazie alla gestione centralizzata e a un metodo consolidato, sviluppiamo piani terapeutici costantemente aggiornati secondo le più recenti evidenze scientifiche. Ogni trattamento è monitorato e validato dal nostro Comitato Scientifico, a garanzia di sicurezza, innovazione e continuità delle cure.



160 Centri  
Odontoiatrici e  
Polispecialistici

2000 Oltre 2000  
Collaboratori

1mln+ Pazienti  
trattati

CENTRI DENTISTICI  
**PRIMO**  
IL TUO DENTISTA PER LA VITA

**CARE+DENT** DENTAL  
EXPERTS

CENTRI MEDICI  
**PRIMO**  
LA TUA SALUTE IN BUONE MANI

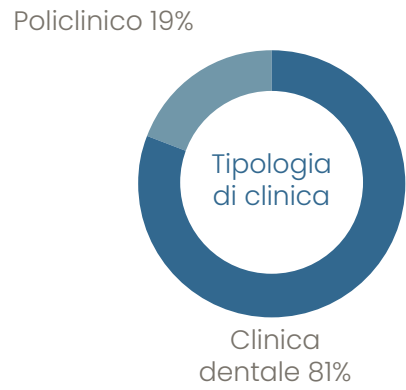
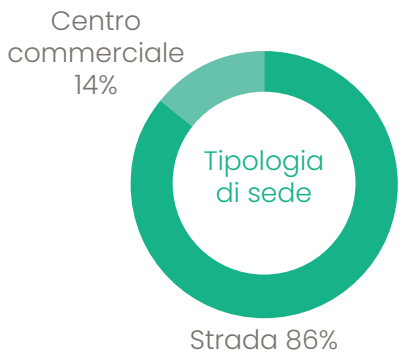
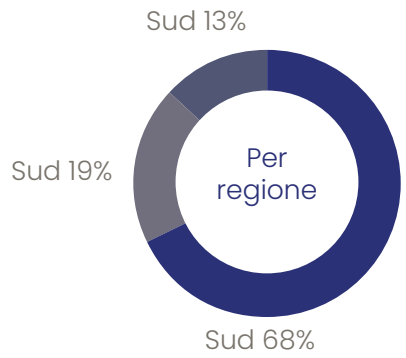
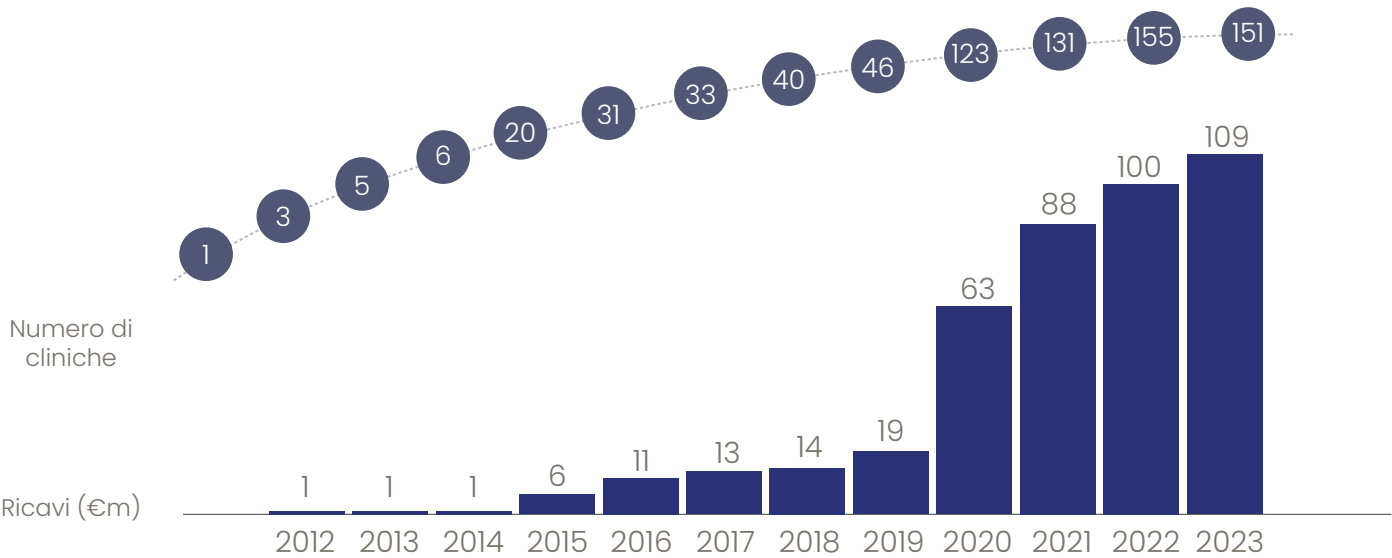
**PRIMO**  
LAB

Introduzione

**PCG**  
PRIMO CAREDENT GROUP



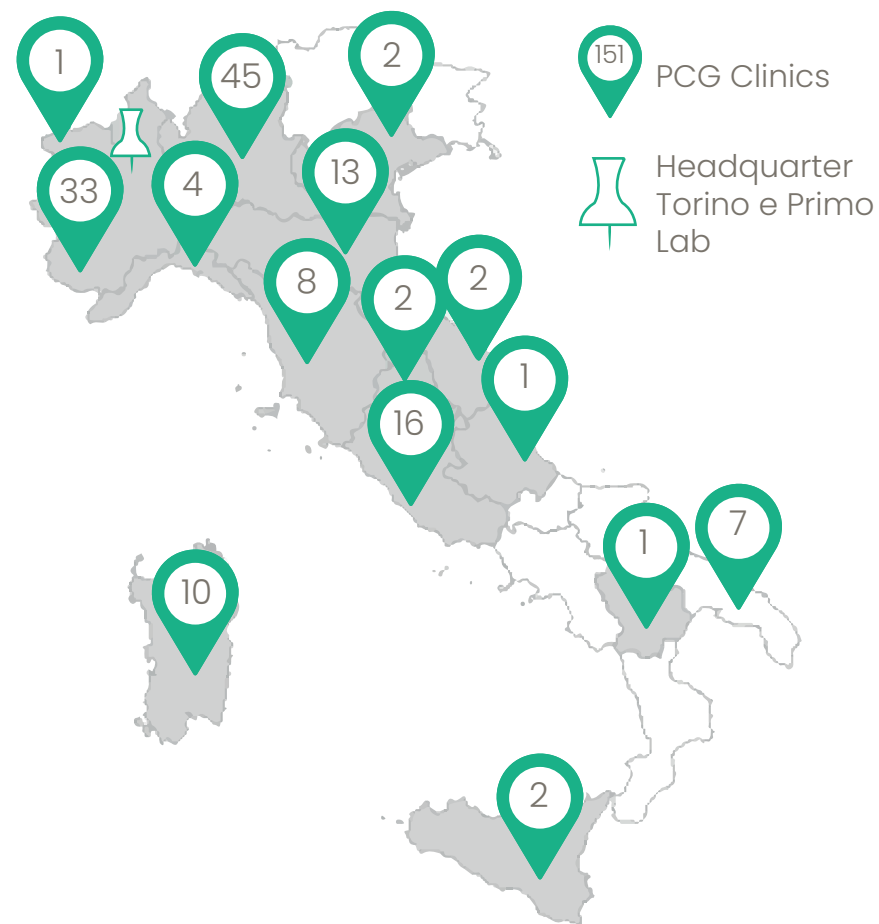
# Rete ampia di 151 cliniche di proprietà, strategicamente posizionate



Il Gruppo gestisce 151 cliniche dentali e polispecialistiche di proprietà in tutto il paese, principalmente nel Nord Italia, sotto i marchi Primo e Caredent, oltre ai 9 franchisees. Queste cliniche offrono una gamma completa di servizi odontoiatrici e medici, tra cui prevenzione, trattamenti e servizi estetici.

Il Gruppo punta su elevati standard di qualità, tecnologia avanzata e un approccio incentrato sul paziente, supportato dal proprio laboratorio odontotecnico interno, PrimoLab.

PCG è la prima e unica catena odontoiatrica ad espandersi nei servizi polispecialistici, gestendo attualmente 23 policlinici.



# 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 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).

# Evoluzione del gruppo negli anni



Primo Caredent Group ("PCG" o "il Gruppo"), fondato nel 2010 come Primo Group, è il secondo più grande gruppo di cliniche dentali private in Italia.

Dopo l'acquisizione da parte di Aksìa Group SGR nel 2019, PCG ha registrato una crescita significativa sia attraverso crescita organica che tramite acquisizioni (M&A). Nello stesso anno, in seguito all'acquisto dei poliambulatori a marchio Oasimedica situati in Piemonte e Liguria, nasce Primo Group, organizzato sul territorio italiano con circa 70 cliniche.


Nel 2020, attraverso la convergenza di valori e obiettivi, Centri Dentistici Primo si è unito a Caredent, dando vita ad uno dei più grandi network odontoiatrici d'Italia. Questo ha permesso di raggiungere i pazienti con oltre 140 strutture destinate alla salute alla cura delle persone. Da questa partnership sono nati i poliambulatori a marchio "Centri Medici Primo", presenti ora in diverse zone d'Italia.

Nello stesso anno il numero di strutture è ulteriormente cresciuto, con un focus particolare nel territorio sardo dove Centri Dentistici Primo ha avviato un progetto di crescita in collaborazione con il Centro Medico i Mulini, società impegnata nell'erogazione di servizi medici presente nel Sud dell'Isola.

Infine, nel 2021, il network ha integrato Etica Dentale e le sue cliniche dentistiche, attive principalmente nel Lazio, in Lombardia e Abruzzo, portando il numero totale delle strutture presenti nel territorio italiano a oltre 150.

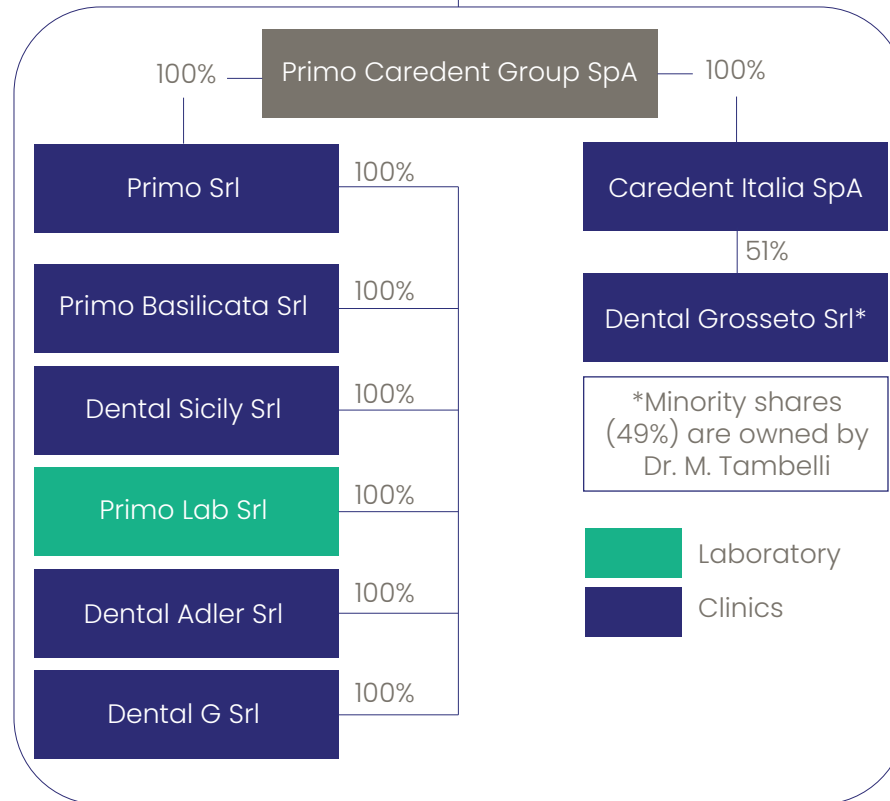
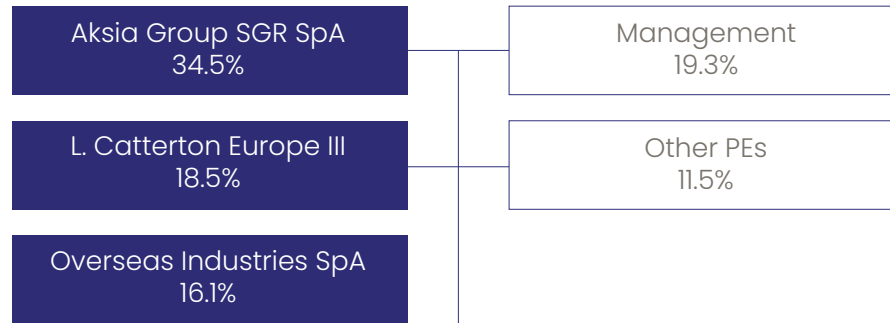
Si segnala che, nel gennaio 2023 è stata costituita la società PCG (Primo Caredent Group S.p.A.) nella quale sono state conferite le partecipazioni detenute dagli azionisti di Primo e Caredent. L'obiettivo del Gruppo è quello di estendere ulteriormente la presenza sul territorio italiano, raggiungendo comuni e territori non ancora coperti dai servizi offerti dai suoi centri dentistici e poliambulatoriali.

Nel gennaio 2023 è stata costituita la società Primo Caredent Group S.p.A. nella quale sono state conferite le partecipazioni detenute dagli azionisti di Primo e Caredent. L'obiettivo del Gruppo è quello di estendere ulteriormente la presenza sul territorio italiano, raggiungendo comuni e territori non ancora coperti dai servizi offerti dai suoi centri dentistici e poliambulatoriali.

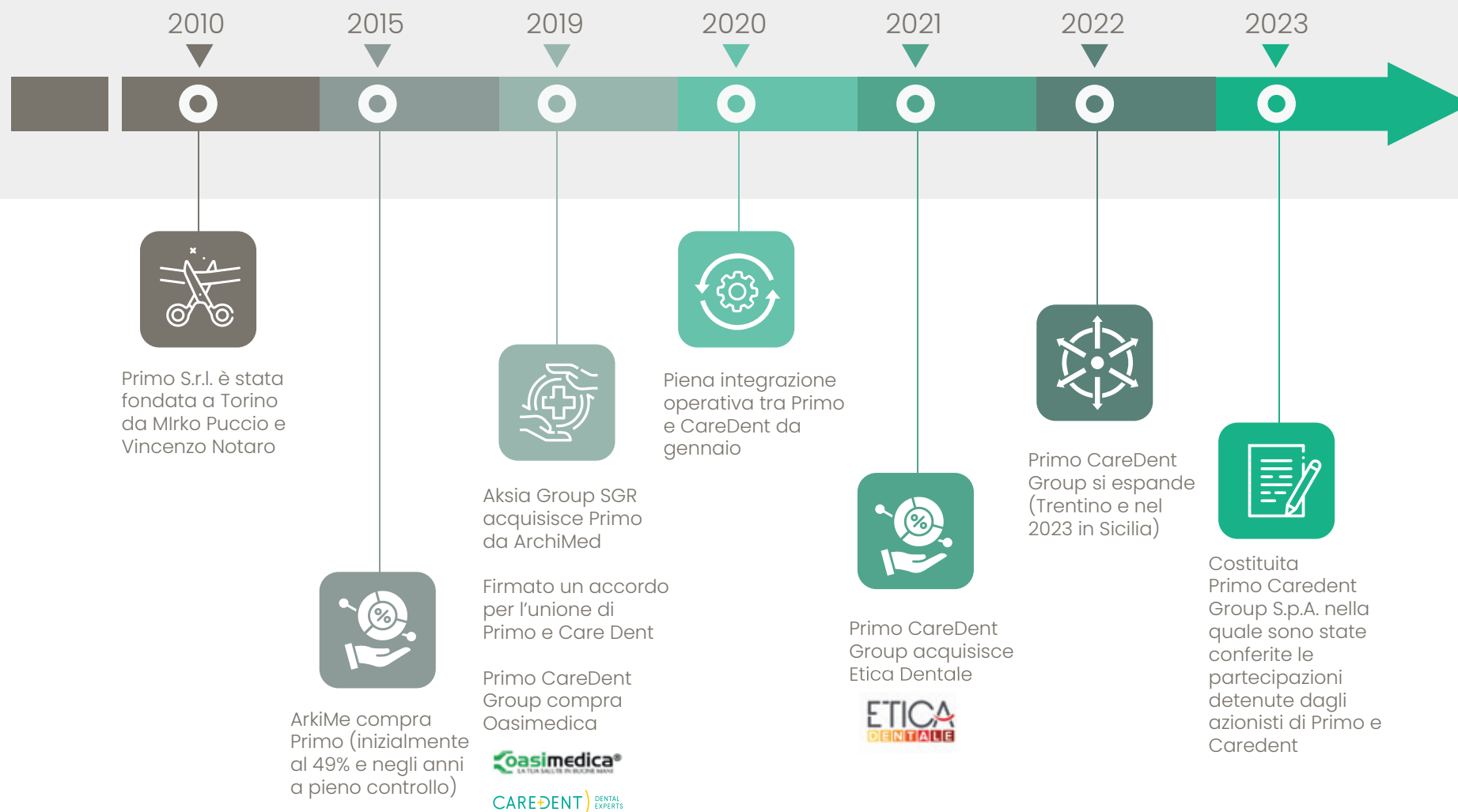




# Struttura del Gruppo



# La nostra storia: tappe fondamentali



# Cosa ci guida



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



Mission

## "PRENDERSI CURA DELLE PERSONE"

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

02



Values

## PROUD TO BE PRIMO

**P**erseguire l'eccellenza  
**R**esponsabilità e sostenibilità  
**O**ffrire ascolto e cura  
**U**nire tecnologia ed empatia  
**D**are il massimo in ogni azione

**T**empo dedicato  
**O**nestà e trasparenza

**B**enessere delle persone  
**E**tica professionale

**P**romettere il realizzabile  
**R**ispettare le promesse  
**I**nformarsi è il primo passo  
**M**igliorare continuamente  
**O**rgogliosi di essere primo

03

## 3 PILASTRI – PRIMO DIGITAL EXPERIENCE *Lab Innovation*

### L'innovazione è la chiave del successo di ogni azienda

Per svilupparla, il Gruppo Primo CareDent si è dotato dell'Innovation Factory Team, una funzione aziendale composta da quindici persone che agisce come una start-up, con l'obiettivo di sviluppare strumenti innovativi, metodologie e modalità di lavoro.

### PRINCIPALI AREE DI SVILUPPO



#### Primo UP

Lo strumento più importante gestito dall'Innovation Factory è un software di gestione su misura, utilizzato per gestire tutte le esigenze cliniche e mediche, personalizzato per evolversi insieme all'azienda stessa. Si tratta di uno strumento utilizzato da dentisti, cliniche e personale della sede centrale per consultazioni in tempo reale.

<p>Operativo</p>	<p>Basato sul web, in cloud e senza carta. Garantisce la tracciabilità degli acquisti e il monitoraggio. Le linee guida di gestione vengono diffuse a tutte le cliniche della rete.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Scalabile:</b> "Pronto all'uso" per qualsiasi cambiamento strutturale dell'azienda, come l'acquisizione di singole cliniche o l'integrazione di grandi catene dentali.</li> </ul>
<p>Amministrativo e gestionale</p>	<p>Ogni funzione dispone di una dashboard chiara e immediata, specifica per il ruolo e sicura. La sede centrale di Primo monitora l'area amministrativa, accedendo a tutte le funzioni per controllare le performance aziendali, con verifiche antifrode sui pagamenti POS e sui trasferimenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Su misura:</b> È stato specificamente personalizzato per rispondere alle esigenze dei clienti dentali e ambulatoriali, del personale e del team della sede centrale.</li> </ul>
<p>Comunicazione</p>	<p>Garantisce una comunicazione efficiente e trasparente via email al cliente, ai medici per nuove procedure, regolamenti, compensi, contratti e protocolli per il personale clinico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Doppio cieco:</b> Ogni piano di trattamento proposto dal medico viene inviato per una valutazione da parte di una commissione scientifica indipendente, per garantire che il paziente sia protetto.</li> </ul>



#### Tecnologia 3d

*Primo è stato il primo gruppo dentale a utilizzare la tecnologia 3D*



#### Intelligenza artificiale **WORK IN PROGRESS**

Primo si sta ora concentrando sull'adozione di software basati sull'intelligenza artificiale in collaborazione con "Add For Artificial Intelligence" per migliorare l'analisi dei clienti e la fornitura di servizi standardizzati.

Entro la fine del 2024, Primo dovrebbe essere in grado di:

- Eseguire automaticamente il controllo di conformità di ogni piano di trattamento rispetto ai piani storici applicati a diagnosi simili.
- Pianificare automaticamente l'agenda dei trattamenti medici in base alla migliore allocazione possibile in termini di preferenze e disponibilità.

Introduzione



Il Gruppo PCG dispone di un laboratorio interno centralizzato che garantisce un'alta qualità, permettendo a tutte le cliniche di offrire la medesima qualità delle protesi. Inoltre, le macchine 3D consentono la creazione di dispositivi temporanei direttamente in clinica, mentre l'impianto definitivo viene prodotto nel laboratorio. Uno dei più grandi laboratori dentali in Italia. Più di 70 dipendenti

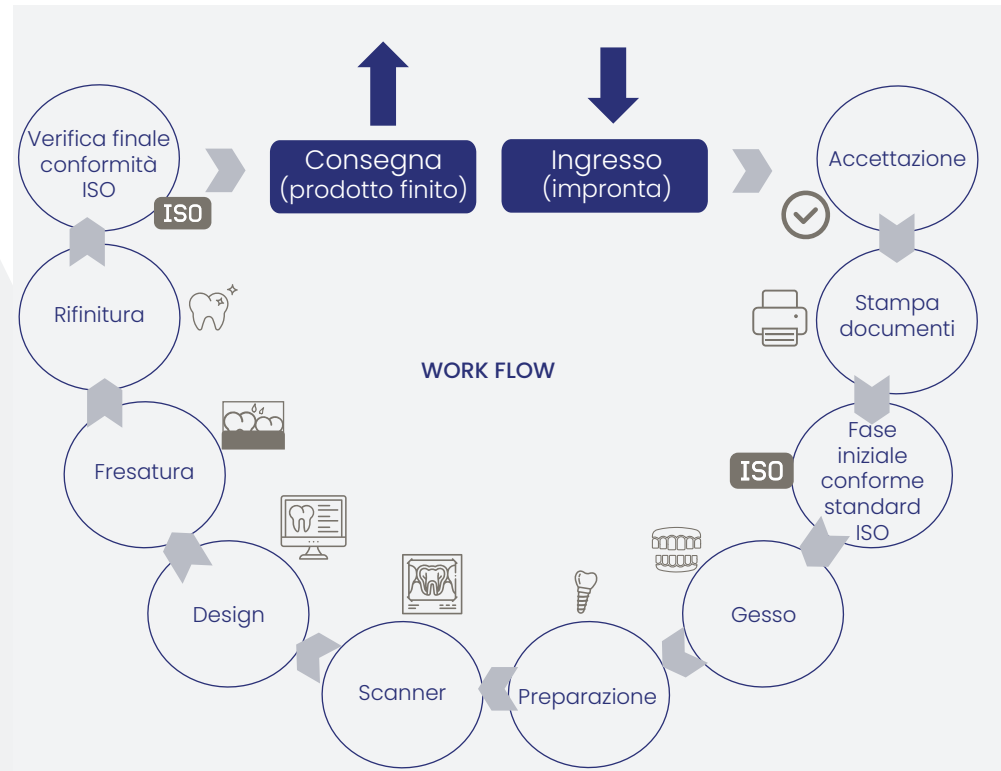
Uno dei più grandi laboratori dentali in Italia

Più di 70 dipendenti

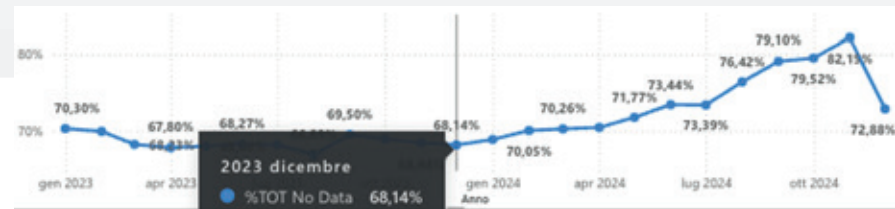
- Il Gruppo sta lavorando per aggiornare le tecnologie, sfruttando la partnership internazionale con uno dei principali fornitori di attrezzature dentali, Straumann.
- A inizio anno, Primo Lab ha trovato una nuova sede per il laboratorio al fine di aumentare la capacità di sviluppare nuovi progetti.
- Primo Lab sta espandendo sia lo spazio (da 1000 mq del precedente laboratorio a 3750 mq) sia il numero di cliniche gestite, grazie principalmente alla digitalizzazione, che consente di gestire un numero crescente e illimitato di cliniche.

- Servizi**
- Fresatura
  - Modelli in cera e guide chirurgiche
  - Modelli in gesso
  - Preparazione di corone
  - Allestimento e preparazione di ponti
  - Impianti
  - Consulenza per l'ottimizzazione delle impronte
  - Consulenza software e hardware per la metodologia CAD/CAM

#### OBIETTIVO DI PRIMO LAB: Estendere i servizi a tutte le cliniche del gruppo



Attualmente la percentuale di copertura dei servizi arriva al 68,14%



Introduzione

Il laboratorio di Primo dispone di tecnologie moderne e attrezzature specializzate, affiancate da strumenti come fresatrici, stampanti 3D e tecnologia CAD/CAM.

 <p>Fresatrice con 5 assi di lavoro simultanei</p>	 <p>Macchina dentale G5 con 5 assi</p>	 <p>Stampante 3D DentalWings D30</p>	 <p>Forni di sinterizzazione Zircomat 6000</p>	 <p>Macchina dentale C4 con 4 assi</p>
---	---	---	---	---

### Centro di fresatura Easy e processo di produzione Easy Mailing

- Nel 2018, il Gruppo ha lanciato il "Easy Milling Centre", per migliorare i servizi di fresatura a cliniche e laboratori esterni. Si occupa anche di supporto, consulenza e orientamento nel mondo digitale.
- L'aumento della produzione esterna potrebbe essere vantaggioso sia in termini di saturazione della capacità produttiva che di margini aumentati da clienti esterni.



**Clients potenziali:**

1. Piccoli laboratori che non possono permettersi investimenti
2. Cliniche che desiderano avvicinarsi al servizio CAD/CAM

**Offerta del servizio:**

- (i) Fresatura; (ii) Modelli in gesso; (iii) Consulenza

**Dettagli del servizio:**

1. Materiali: zirconio, titanio, vetro, ecc.
2. Tempi di lavorazione: 3 giorni
3. Spedizioni: in tutta Italia in 24 ore

### 3 PILASTRI – PRIMO DIGITAL EXPERIENCE *Marketing Automation*

Il Gruppo Primo Caredent utilizza come canali pubblicitari, per promuovere la propria attività, sia la televisione ma principalmente il passaparola (~70% dei dentisti ha conosciuto l'azienda tramite il passaparola).

A tal fine, l'automazione del marketing di PCG si articola in due aspetti principali: **Patient Funnel** e **CRX Indexes**.



**CRX Indexes**

L'analisi e la valutazione della soddisfazione, attraverso report e dashboard, è organizzata su 3 livelli: HQ --> Cliniche; Cliniche -->HQ; Clienti --> Cliniche.

Da giugno 2020, la piattaforma Qualtrics viene utilizzata per valutare e ottimizzare la soddisfazione del cliente, riconosciuta come una delle migliori in termini di Experience Management. Viene inoltre utilizzato lo strumento PowerBi.

Per tutte le interazioni con i pazienti, viene proposto di compilare un sondaggio composto da 3 domande, da cui saranno estratti i principali indici di misurazione della soddisfazione del cliente: CSAT, NPS e Retention Index.

	<b>CSAT:</b> misura il grado di soddisfazione del paziente in relazione ai servizi offerti. Viene misurato anche per ciascuna clinica.	<b>78.34</b> ✓
	<b>NPS (Net Promoter Score):</b> misura il grado di fidelizzazione e soddisfazione del cliente. Viene sempre espresso sottoforma di numero che va da -100 a 100. È in fase di sviluppo un algoritmo per la previsione dei detrattori, che consentirà al Gruppo di migliorare il risultato.	<b>6,27</b> ✓
	<b>Indice di Retention:</b> è uno degli indicatori più utilizzati nell'analisi della fidelizzazione del cliente.	<b>6,21</b> ✓

Un'altra importante attività di marketing svolta riguarda il cross selling tra i clienti provenienti dal dentale e dalla polispecialistica. Questa attività viene principalmente realizzata attraverso flussi automatizzati di email periodiche.

Costruiamo un futuro orientato ai loro bisogni



### Primo Caredent Group è un'organizzazione con una **visione human-oriented**

Tutti i professionisti della rete ascoltano e comprendono i bisogni particolari delle persone, dedicano loro tutto il tempo necessario e garantiscono percorsi di cura su misura. Perché ogni paziente è unico ed è il centro del nostro mondo.

Ecco perché, attraverso investimenti strategici, abbiamo trasformato il modo in cui interagiamo con i pazienti e gestiamo i processi di cura. L'attenzione alla Patient Experience è un modo per rafforzare il rapporto con le persone, rendendo ogni interazione più umana, unica e degna di fiducia.

Oggi, grazie agli indicatori di NPS, CSAT e RETENTION siamo in grado di determinare il livello di soddisfazione, coinvolgimento e fidelizzazione dei pazienti in modo univoco, immediato ed efficace: il presupposto per ottimizzare il nostro impegno sul lungo periodo nel prenderci cura della loro salute.

#### **Eccellenza, coinvolgimento ed esperienza**

Le nostre persone sono il nostro punto di forza.

Garantire la loro sicurezza, soddisfazione, benessere e inclusione è essenziale per offrire cure di alta qualità e un'esperienza eccellente ai nostri pazienti. Il nostro personale è il cuore della nostra missione e dei nostri valori. Ci impegniamo a creare un ambiente che favorisca carriere gratificanti, offrendo opportunità di apprendimento continuo e sviluppo professionale per tutta la durata del percorso lavorativo. La sicurezza è una priorità assoluta. La integriamo quotidianamente nella gestione operativa e nella prevenzione dei rischi, per proteggere il nostro personale e sostenere il loro impegno.

## Cultura e formazione

Oltre 1700 fra dipendenti, odontoiatri e medici lavorano ogni giorno nei centri dentistici: la loro formazione e il loro benessere è una delle priorità della rete

Il Gruppo è fortemente orientato alla crescita professionale dei dipendenti e alla ricerca di talenti, avendo istituito un'Accademia interna per supportare e formare i collaboratori, consentendo loro di crescere professionalmente all'interno del Gruppo.

Primo People è il progetto ideato per permettere alle persone di sviluppare le proprie competenze e migliorare il proprio know-how professionale.

Le risorse che meglio incarnano i valori del network e mettono la salute dei pazienti al centro della loro giornata lavorativa possono accedere a un percorso di formazione su misura, pensato per valorizzare i loro punti di forza e potenziare le loro aree di competenza.

Il programma Academy è un'iniziativa di apprendimento continuo offerta dalla catena odontoiatrica ai propri dipendenti, professionisti del settore dentale e altri specialisti del settore. L'obiettivo è fornire le informazioni più aggiornate sulle nuove tecnologie, le tendenze del settore e i risultati rilevanti in ambito medico e non medico.

### Cosa rende unica Primo Academy?

- La presenza di un Dipartimento Cultura, incaricato di valutare le risorse e sviluppare le competenze trasversali.
- Per i medici, un programma strutturato di corsi coordinato dal Direttore Scientifico, che è un professore universitario, garantendo così un alto standard accademico.



## 3 PILASTRI – PRIMO PEOPLE *Valorizzazione dell'offerta dei servizi*

PCG offre una vasta gamma di servizi odontoiatrici, inclusi trattamenti tradizionalmente complessi. Pur essendo rinomato per la qualità dei suoi servizi, il Gruppo offre altri vantaggi chiave ai clienti (ad esempio, orari di lavoro più lunghi rispetto alle cliniche indipendenti).

### Vantaggi chiave per i clienti

- Orari di apertura estesi
- Comitato sanitario che garantisce il continuo miglioramento dei protocolli di qualità, delle pratiche, delle procedure e dei servizi
- Accesso a tecnologie e materiali più avanzati e moderni, grazie a un maggiore potere contrattuale della rete rispetto alle singole pratiche
- CRM altamente specializzato e focalizzato
- Monitoraggio continuo dei trattamenti proposti e verifica dell'eventuale sovratrattamento (ad esempio tramite PrimoUp)
- Servizio più efficiente, grazie alla presenza di PrimoLab, utilizzo di CAM, ecc., riducendo il numero di visite per adattare perfettamente una protesi / dentiera
- Maggiore comfort e risparmio di tempo grazie alla trasformazione delle cliniche in poliambulatori, trasformando così una clinica PCG in un "one-stop-shop" per trattamenti / visite mediche aggiuntive

### Gamma completa di servizi odontoiatrici

#### SERVIZI ODONTOIATRICI

##### PREVENZIONE Primo - Caredent

- Prima visita dentistica
- Controllo odontoiatrico periodico
- Igiene professionale
- Fluorizzazione

##### CURA Primo - Caredent

- Chirurgia - Estrazioni
- Conservativa ed endodonzia
- Impianti - Protesica
- Ortodonzia tradizionale e trasparente
- Parodontologia

##### ESTETICA Primo - Caredent

- Brillantino
- Faccette dentali
- Ortodonzia trasparente
- Sbiancamento

#### SERVIZI POLISPECIALISTICI

**FISIOTERAPIA E  
RIABILITAZIONE**  
Centri medici

**VISITE  
SPECIALISTICHE**  
Centri medici

**INDAGINI  
DIAGNOSTICHE**  
Centri medici

**MEDICINA  
SPORTIVA**  
Centri medici

**ESAMI DEL  
SANGUE**  
Centri medici

**ALTRI SERVIZI**  
Centri medici

**Coinvolgere i pazienti per tutta la vita: la nostra strategia****Lead**

I dati del paziente vengono registrati una volta entrato in contatto con il servizio pazienti, con il nostro sistema di prenotazione online o entrato fisicamente in una clinica.

**La prima visita**

Un check up per definire i bisogni di ciascun paziente e per raccogliere informazioni utili alla definizione del piano di cura.

**Piano di cura personalizzato**

Il paziente valuta l'opzione migliore per la propria salute.

**Visite di controllo**

Ai pazienti viene inviato un promemoria ogni 6 mesi, che ricorda loro di effettuare visite di controllo, per preservare e mantenere il loro stato di salute, come raccomandato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.

Il Gruppo PCG ha una forte capacità di reclutare, formare (grazie a Primo Academy) e trattenere professionisti qualificati, consentendo così ai suoi pazienti:

- 1. omogeneità nella qualità dei trattamenti;**
- 2. una possibile relazione continua con il dentista di fiducia.**

I pazienti beneficiano di orari di apertura prolungati, continui miglioramenti della qualità grazie a un comitato sanitario dedicato, e l'accesso a tecnologie avanzate grazie al maggiore potere contrattuale della catena. Il sistema CRM specializzato garantisce una gestione mirata dei clienti, mentre l'efficacia dei trattamenti viene monitorata per prevenire over-trattamenti.

L'efficienza è migliorata grazie a Primo Lab e alla tecnologia CAM, riducendo la necessità di più visite. Inoltre, le cliniche stanno trasformandosi in policliniche, offrendo una comoda soluzione "one-stop-shop" per vari trattamenti medici e visite.

La continua crescita del numero di strutture e la capillarità sul territorio consentono inoltre al gruppo di effettuare attività di cross-selling tra le cliniche dentali e i medici multi-specialisti.

L'esperienza del cliente, costantemente monitorata tramite NPS e CSAT, combinata con l'alto livello di servizio (garantito da partnership strategiche con Straumann e PrimoLab), consente al Primo CareDent Group di diventare un "Dentista per tutta la vita".

### Focus sulla prospettiva dei dentisti

#### Reclutamento

Nel 2023, PCG impiegava circa 920 dentisti (in media 6-7 dentisti per clinica), con un tasso di fidelizzazione di circa il 90%. Negli ultimi 4 anni, sono stati aggiunti oltre 400 dentisti alla rete.

L'offerta è particolarmente attraente per i professionisti, in quanto consente loro di:

1. concentrarsi esclusivamente sulla loro attività professionale;
2. accedere più facilmente al mondo professionale (rispetto all'apertura di uno studio individuale) e avere una maggiore flessibilità logistica;
3. beneficiare di un sistema di pagamento incentivante (basato sul carico di lavoro effettivo).

Il processo di reclutamento è rigoroso e include l'analisi di casi precedenti, un test psicologico e una simulazione di consulenza, che va dalla prima visita alla prescrizione e consegna del piano terapeutico.

Un'attenzione particolare viene dedicata all'integrazione culturale dei dentisti, che possono essere liberati durante il periodo di prova se:

- a. non rispettano i processi e gli standard del Gruppo;
- b. non sono perfettamente integrati nel team.

#### Primo Academy formazione

1. Supporta la crescita dei medici all'interno del Gruppo, fornendo loro formazione sulle tendenze di mercato rilevanti e sulle nuove tecnologie mediche.
2. Ha come obiettivo il miglioramento della qualità dei trattamenti.

Il Gruppo intende arricchire ulteriormente la propria offerta accademica estendendo l'accesso a dentisti neolaureati e professionisti non affiliati a PCG.





I Poliambulatori Multispecialistici rappresentano una risorsa in fase di sviluppo per il business di PCG, che consente di offrire ai clienti una vasta gamma di servizi diversi.

**Primo CareDent Group è la prima e unica catena dentale ad espandersi nei servizi di poliambulatorio. Il gruppo attualmente gestisce 23 poliambulatori, situati nel Nord Italia.**

### Caratteristiche del sistema sanitario italiano

Il sistema sanitario italiano è finanziato principalmente tramite fondi pubblici e garantisce l'accesso alle cure a tutti i residenti, per lo più senza costi diretti. Tuttavia, la domanda di cure sanitarie private ambulatoriali è aumentata sia prima che dopo la pandemia, a causa delle sfide affrontate dal SSN (Sistema Sanitario Nazionale italiano).

In particolare, i fattori che hanno spinto la crescita della domanda di cure ambulatoriali private sono:

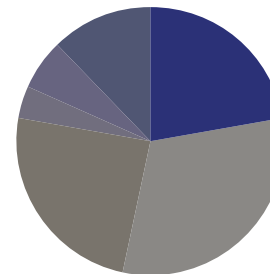
- Lunghe liste di attesa nelle strutture sanitarie pubbliche, che stanno spingendo molti pazienti a rivolgersi a fornitori privati.
- Carezza di medici nel SSN, dovuta al finanziamento insufficiente del sistema sanitario pubblico.
- Aumento della spesa out-of-pocket e dell'assicurazione sanitaria privata, con una crescente diffusione di soluzioni sanitarie private per ottenere trattamenti più rapidi o servizi aggiuntivi.

In questo scenario, i poliambulatori, strutture multispecialistiche che offrono cure primarie e di diagnostica, si stanno rivelando attraenti per consumatori e medici grazie a una proposta convincente per tutte le parti coinvolte (ad esempio, tempi di trattamento più rapidi, flessibilità nei piani di pagamento, ecc.).

### L'attività dei poliambulatori di Primo

Grazie alla sua attuale rete di cliniche, alle capacità del CRM e all'infrastruttura IT, PCG è ben posizionata per capitalizzare sulla domanda di servizi ambulatoriali privati, beneficiando di un vantaggio competitivo come primo network odontoiatrico in Italia ad espandersi nell'ambito dell'assistenza ambulatoriale. Inoltre, gran parte della domanda di cure private è concentrata nelle regioni del nord, dove PCG ha la maggior parte delle sue cliniche.

Attualmente, PCG gestisce poliambulatori in 23 sedi. Sebbene le vendite dei poliambulatori siano ancora marginali per il Gruppo, c'è spazio per l'espansione: PCG sta infatti sfruttando gli elementi del suo modello operativo odontoiatrico e la sua rete di cliniche per costruire il business dei poliambulatori (senza la necessità di ulteriori investimenti in capitale). I dati sottostanti mostrano la ripartizione dei ricavi dei poliambulatori registrati nel 2023 per specializzazione (circa € 1,5 milioni).



#### Breakdown ricavi per specialità

Medicina sportiva	22%
Visite specialistiche	31%
Riabilitazione	24%
Indagini diagnostiche	4%
Medicina estetica/chirurgia plastica	6%
Oculistica	12%

# 1.4 Analisi di materialità

**Informative GRI: 2.29, 3.1, 3.2**

La redazione della Relazione di Sostenibilità del Gruppo Primo Caredent è stata l'occasione per operare la prima analisi di materialità del Gruppo, volta ad individuare le tematiche prioritarie per l'organizzazione.

Dopo aver valutato i risultati di un'analisi di benchmark condotta sui player del settore ed aver considerato i principali standard di rendicontazione di riferimento, sono stati individuati 13 temi rilevanti per il Gruppo, afferenti alle sfere ambientale, sociale, di governance e di settore.

Successivamente è stata svolta un'attività di prioritizzazione dei temi, basandosi sull'analisi degli impatti (positivi e negativi, attuali e potenziali) a questi associati; tale attività permette di valutare l'efficacia degli strumenti adottati per mitigare e prevenire gli impatti negativi e per valorizzare gli impatti positivi.

Ad ogni impatto è stato assegnato un punteggio in base alla sua probabilità di accadimento e alla severità degli effetti che produce o può potenzialmente produrre; facendo una media tra i punteggi assegnati per ciascuna tematica si è giunti all'individuazione del relativo livello di materialità.

Nella tabella che segue si riportano i 13 temi identificati come prioritari per il Gruppo, indicandone il livello di materialità (dal più alto "3" al più basso "1"), nonché i Sustainable Development Goals (SDGs) di riferimento.

I temi riportati sono ricondotti a quattro aree tematiche: sociale, ambientale, governance e di settore.

All'interno del presente documento, per completezza di rendicontazione e per rispondere alle richieste dei principali stakeholder di riferimento, sono state rendicontate tutte le tematiche riportate a seguire, incluse quelle a cui è stato riconosciuto un livello di materialità più basso.



Introduzione

## Coinvolgimento degli stakeholder

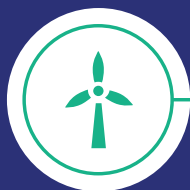
In PRIMOCAREDENT, il coinvolgimento degli stakeholder è fondamentale per garantire un'analisi di materialità efficace e allineata alle aspettative di tutte le parti interessate. Il nostro network, composto da oltre 160 centri dentistici distribuiti su tutto il territorio nazionale, si impegna a fornire cure personalizzate e accessibili, rispondendo alle esigenze specifiche dei pazienti

Collaboriamo attivamente con aziende e organizzazioni locali attraverso convenzioni mirate, offrendo ai loro collaboratori e associati trattamenti odontoiatrici a tariffe agevolate. Queste partnership rafforzano il nostro legame con la comunità e ci permettono di comprendere meglio le necessità dei nostri stakeholder. Inoltre, attraverso iniziative come "Il mondo ha bisogno di sorridere", abbiamo stanziato risorse per offrire cure odontoiatriche a persone in difficoltà economica, dimostrando il nostro impegno verso la responsabilità sociale e l'inclusione.

Il nostro Comitato Scientifico svolge un ruolo chiave nel garantire elevati standard di cura, integrando competenze scientifiche, know-how tecnologico e un profondo impegno etico. Questo approccio ci consente di rispondere efficacemente alle aspettative dei nostri stakeholder, assicurando trasparenza e qualità nei servizi offerti.

Attraverso il dialogo continuo e la collaborazione con i nostri stakeholder, PRIMOCAREDENT si impegna a identificare e affrontare le tematiche più rilevanti, garantendo una crescita sostenibile e condivisa.

	BISOGNI ED ASPETTATIVE	MODALITÀ DI RELAZIONE
SOCI	<p>Successo sostenibile, con una crescita sinergica sulle tre dimensioni ESG: sociale, ambientale ed economica e di governance</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consiglio di Amministrazione</li> <li>• Assemblea dei soci</li> <li>• Collegio sindacale</li> <li>• Bilancio di Impatto</li> </ul>
PERSONALE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuità aziendale</li> <li>• Opportunità di crescita professionale (formazione e percorsi di carriera)</li> <li>• Salute e sicurezza</li> <li>• Procedure operative, responsabilità e rapporti funzionali chiari e condivisi</li> <li>• Work life balance</li> <li>• Pari opportunità e inclusione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recruiting</li> <li>• Condivisione obiettivi aziendali</li> <li>• Codice etico</li> <li>• Wistleblowing</li> <li>• Riunioni interne, eventi periodici di aggregazione</li> <li>• Offerta formativa aziendale</li> <li>• Comunicazione attraverso i canali istituzionali e social, rivolta anche al personale</li> <li>• Bilancio di Impatto</li> </ul>
FORNITORI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imparzialità e indipendenza nella selezione dei fornitori</li> <li>• Rapporto di partnership anziché di semplice fornitura</li> <li>• Rispetto dei termini di pagamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapporti regolamentati da specifiche procedure operative per la selezione e la qualifica dei fornitori, la stipula dei contratti, l'emissione degli ordini e i pagamenti</li> <li>• Bilancio di Impatto</li> </ul>
PAZIENTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garanzia di trattamenti sicuri, personalizzati e di qualità</li> <li>• Trasparenza nei costi e nei processi</li> <li>• Miglioramento continuo dell'esperienza del paziente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canali digitali</li> <li>• Educazione e sensibilizzazione. Workshop e open day, contenuti educativi</li> <li>• Sondaggi periodici e programmi di fidelizzazione</li> </ul>



## AMBIENTE

Consumo energetico ed emissioni



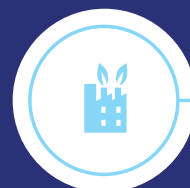
## SOCIALE

Sviluppo e formazione del personale

Rapporti con le comunità locali

Promozione della salute e sicurezza sul lavoro

Promozione di diversità e pari opportunità



## GOVERNANCE

Gestione sostenibile della supply chain

Etica ed integrità del business

Performance economica



## SETTORIALE

Tutela e sicurezza del paziente/cliente

Empowerment e sensibilizzazione del paziente

Innovazione tecnologica

Qualità delle cure e dei servizi

Privacy e cybersecurity



Temi materiali	Livello di materialità	SDGs di riferimento
<p>Empowerment e sensibilizzazione del paziente</p> <p>Qualità delle cure e dei servizi</p> <p>Innovazione tecnologica</p>	<p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p>	<p>3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 10 AFFORDABLE AND QUALITY HEALTHCARE</p> <p>3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING</p> <p>9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</p>
<p>Promozione della salute e sicurezza sul lavoro</p> <p>Sviluppo e formazione del personale</p> <p>Promozione di diversità e pari opportunità</p>	<p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p> <p>● ● ●</p>	<p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING</p> <p>4 QUALITY EDUCATION</p> <p>10 AFFORDABLE AND QUALITY HEALTHCARE 5 GENDER EQUALITY</p>
<p>Etica ed integrità del business</p>	<p>● ● ●</p>	<p>16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS</p>
<p>Tutela e sicurezza del paziente/cliente</p>	<p>● ● ●</p>	<p>3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING</p>
<p>Performance economica</p>	<p>● ● ●</p>	<p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p>



● AMBIENTE ● SOCIALE ● GOVERNANCE ● SETTORIALE

Temi materiali	Livello di materialità	SDGs di riferimento
Privacy e cybersecurity		 
Gestione sostenibile della supply chain		
Consumo energetico ed emissioni		 
Rapporti con le comunità locali		



● AMBIENTE   
 ● SOCIALE   
 ● GOVERNANCE   
 ● SETTORIALE

# 2

## Governance

- 2.1 Gli organi di governo e controllo
- 2.2 Tutela della privacy
- 2.3 Etica e integrità del business
- 2.4 Performance economica
- 2.5 Gestione sostenibile della supply chain



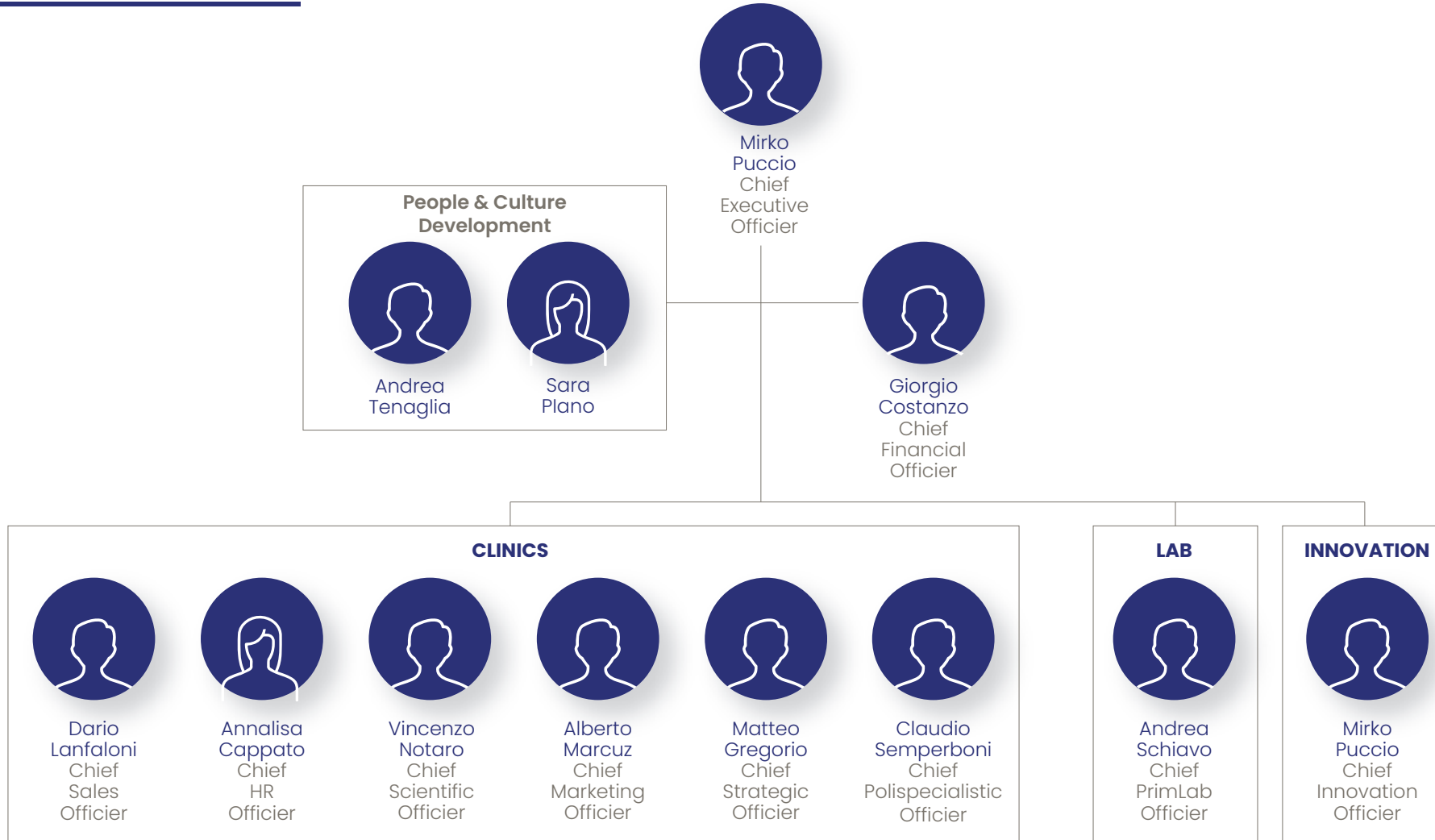
Governance

# 2.1

## Gli organi di governo e controllo

Struttura organizzativa (post integrazione Primo-Caredent-Etica)

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



Governance



## Consiglio di amministrazione (CdA)

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.

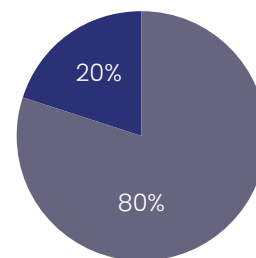
Nel 2023, il Consiglio di amministrazione è composto da 5 uomini, di cui 1 con età ricompresa tra i 30 e i 50 anni e 4 di oltre 50 anni. Nel corso del 2023, il Consiglio di Amministrazione si è riunito in 4 occasioni con un tasso di partecipazione del 85%. Per il calcolo, sono stati conteggiati tra i presenti, oltre ai 5 membri del Consiglio di amministrazione, anche i componenti del Collegio Sindacale che, di regola, partecipa alle sedute.

Nel corso del 2023 il Consiglio di Amministrazione si è riunito in 4 occasioni con un tasso di partecipazione del 95%.

### 4 amministratori

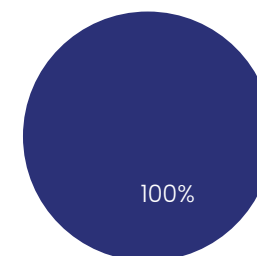
Presidente Consiglio Amministrazione	Puccio Mirko Rappresentate dell'impresa
Consigliere	Rayneri Marco
Consigliere	Bazzino Gonzalo
Consigliere	Feola Luigi
Consigliere	Costanzo Giorgio

### COMPOSIZIONE CDA PER ETÀ



● Tra i 30 e i 50 anni ● Oltre i 50 anni

### COMPOSIZIONE CDA PER GENERE



● Donne ● Uomini

## Collegio Sindacale

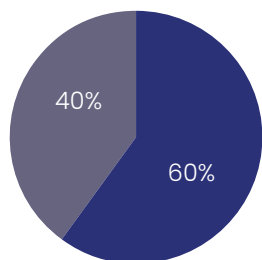
L'Organo di controllo vigila sulla corretta amministrazione, in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dagli amministratori e sul suo concreto funzionamento. Nel 2023 il Collegio sindacale è costituito da 3 membri effettivi, di cui 2 uomini con più 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 2023, il Collegio Sindacale ha svolto 7 riunioni e il tasso di partecipazione è stato del 100%, escludendo le riunioni svolte insieme al Consiglio di Amministrazione.

### 5 sindaci, membri organi di controllo

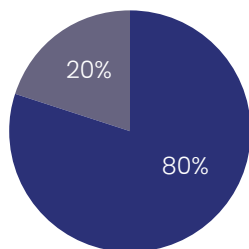
Presidente del collegio sindacale	Boer Lorenzo
Sindaco	Riccardi Guido
Sindaca	Sarracino Daniela
Sindaca supplente	Donetto Federica
Sindaco supplente	Tedeschi Giovanni
Società di revisione	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.P.A.

### COMPOSIZIONE COLLEGIO SINDACALE PER GENERE



● Donne ● Uomini

### COMPOSIZIONE COLLEGIO SINDACALE PER ETÀ



● Tra i 30 e i 50 anni ● Oltre i 50 anni

## Organismo di vigilanza (Odv)

L'Organismo di Vigilanza, il soggetto autonomo, terzo e indipendente, che ha il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello ex Dlgs 231 del 2001, nonché quello di curarne l'aggiornamento.

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

L'Organismo di Vigilanza ha 3 componenti, tra i quali una donna nella fascia di età 30-50.

Il tasso di partecipazione alle 2 riunioni svolte nel 2023 è stato del 100%.

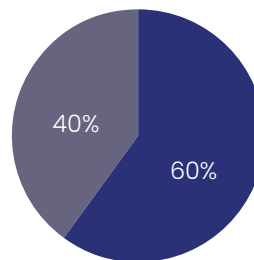
### Membri ODV

Enrico di Fiorino  
 Lorella Morrone  
 Matteo Fontani

Presidente  
 Componente esterno  
 Componente interno

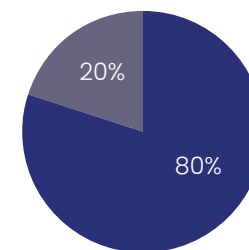


### COMPOSIZIONE ODV PER GENERE



● Donne ● Uomini

### COMPOSIZIONE ODV PER ETÀ



● Tra i 30 e i 50 anni ● Oltre i 50 anni

## 2.2 Tutela della privacy

Considerata la complessità del Gruppo e la delicatezza dei dati trattati nello svolgimento delle proprie attività, Primo Srl si è dotata di un Modello Organizzativo Privacy di Gruppo. Tale Modello norma l'attività di trattamento e la protezione dei dati personali, in linea con la normativa prevista dal GDPR.

Nel 2023, l'adattamento alla nuova struttura societaria ha previsto la costituzione di un Ufficio Privacy di Gruppo guidato dal Coordinatore Privacy Generale e coadiuvato dagli Addetti all'Ufficio Privacy (UPG). È stato inoltre nominato il Data Protection Officer di Gruppo (DPO) e predisposto il registro dei trattamenti, effettuando una mappatura dei rischi e adeguando l'organizzazione in materia privacy.

Il punto di arrivo della valutazione dei rischi è la stesura di un Piano di miglioramento (contenuto nella Procedura di audit e implementazione) che prevede misure idonee a ridurre i rischi emersi dal processo di analisi.

Per garantire elevati standard di sicurezza, all'interno del Gruppo vengono effettuate regolarmente valutazioni dell'impatto (DPIA) che i trattamenti hanno sui dati personali degli interessati. Per garantire equilibrio all'interno dell'ecosistema privacy di Gruppo, le (DPIA) sono condotte dall'UPG, con il coinvolgimento del DPO.



Nel 2023 si è ritenuto opportuno effettuare Valutazioni d'impatto sui seguenti trattamenti:

1. Piattaforma unica di prenotazione delle prestazioni ("Prenotatore");
2. Utilizzo dei WhatsApp Business;
3. Implementazione di servizi di telemedicina.

Prosegue, inoltre, il piano di formazione continua, sia dei soggetti interessati autorizzati al trattamento dei dati, che dei componenti dell'UPG i quali partecipano a incontri su base mensile, anche con professionisti esterni, per discutere delle novità normative e delle iniziative di prevenzione dei rischi che il Gruppo può implementare al suo interno.

Le risorse IT sono dedicate allo sviluppo di nuovi processi e nuove competenze e a garanzia di un'erogazione sicura e innovativa del servizio. All'interno del Gruppo, si è continuato a svolgere le seguenti attività in materia di cybersecurity, in parte già concluse nel 2023:

- La gestione dematerializzata dei consensi (trattamento dati privacy);
- Firma elettronica dei documenti prodotti dall'applicativo sanitario di proprietà del Gruppo
- Repository aziendale dei documenti prodotti dall'applicativo Primo UP;

- Percorso di formazione specifica, sugli elementi base di sicurezza e privacy e campagna di phishing; Non si sono evidenziate Vulnerability nel Penetration test;
- Policy in via di formalizzazione in materia di disaster recovery;

Infine, il Gruppo ha avviato l'implementazione di un sistema di accesso da remoto con autenticazione a due fattori (MFA) su HQ nel 24, al fine di rendere più sicuro l'accesso al sistema informativo aziendale



## 2.3 Etica e integrità del business

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

Il Business del gruppo PCG si basa su un solido sistema di controllo interno, che garantisce una gestione aziendale sana e in linea con gli obiettivi prefissati, attraverso un efficace processo di monitoraggio, individuazione e gestione dei principali rischi. Per noi è importante condividere il percorso intrapreso dalla Società, continuando ad investire sulla crescita di una cultura della compliance all'interno dell'organizzazione aziendale. Da sempre, infatti, la Primo S.r.l. si assume l'impegno di operare nel pieno rispetto dei valori di integrità e trasparenza, che sono l'essenza della cultura della nostra Azienda e che tutti devono conoscere e rispettare.

Nel corso degli anni, il Gruppo ha registrato una crescita continua, che ha portato alla creazione di uno dei più estesi network di studi dentistici a livello nazionale, con un significativo incremento nel numero di cliniche, dipendenti e clienti.

Nel 2023, per garantire che tutte le persone coinvolte nel network operino quotidianamente in conformità a valori condivisi, è stato elaborato il Codice Etico. Insieme al Modello 231, esso stabilisce una serie di regole che disciplinano i comportamenti dei dipendenti e di tutti coloro che interagiscono con l'Organizzazione.

L'introduzione di questi strumenti ha rappresentato un'opportunità per rafforzare trasparenza e rigore nel perseguire l'obiettivo comune: offrire cure di qualità a tutti i pazienti.

Tutti i dipendenti del Gruppo sono stati sensibilizzati e formati affinché conoscessero e rispettassero questi documenti. Il Codice Etico è inoltre pubblicato sul sito web della Società ed è stato comunicato ai dipendenti tramite le bacheche aziendali.

Nel corso dell'anno, PCG ha adottato un approccio strutturato per la formazione e l'informazione sui temi dell'anticorruzione e del Codice Etico. Tutto il personale aziendale ha partecipato a corsi tramite la piattaforma Moodle, mentre i soggetti apicali sono stati coinvolti in incontri formativi in presenza. Inoltre, è stato reso disponibile un corso specifico sulla piattaforma Moodle rivolto ai collaboratori esterni, tra cui i medici.

A seguito dell'ultimo aggiornamento del Modello 231, sono state istituite sessioni di formazione in materia di anticorruzione per i soggetti apicali, come definiti dalla normativa di riferimento. La formazione ha raggiunto 25 dirigenti, 76 tra direttori di struttura e quadri e seconde linee di funzioni di staff.

L'efficacia delle politiche adottate per prevenire episodi di corruzione o violazioni del Codice Etico viene attentamente monitorata dall'Organismo di Vigilanza (OdV). Il Gruppo ha introdotto la nuova disciplina del Whistleblowing, per raccogliere in un unico testo normativo l'intera disciplina dei canali di segnalazione e delle tutele riconosciute ai segnalanti, sia del settore pubblico che privato.

Per questo, il Gruppo PCG ha provveduto a realizzare nel 2023 un nuovo canale Whistleblowing attraverso il quale è possibile rivolgere segnalazioni all'organizzazione, anche in maniera anonima, inerenti a violazioni del diritto dell'Unione e delle disposizioni normative nazionali. Lo strumento di segnalazione attivato garantisce la totale riservatezza dell'identità del segnalante, dell'eventuale persona coinvolta e della persona menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione.

L'accesso al canale di segnalazione è possibile attraverso il link presente nella sezione "Compliance" del sito istituzionale (<https://www.centridentisticiprimo.it>).

Nel 2023 sono state rilevate alcune non conformità rispetto a leggi e normative, tra cui il ritardo nell'aggiornamento della visita medica del lavoro, la mancata formazione obbligatoria, il mancato aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e una sanzione da parte della CCIAA per la mancata apertura di un'unità locale entro i termini di legge.

## Codice etico

### Principi etici fondamentali

- Rispetto delle normative vigenti
- Onestà e correttezza
- Prevenzione di conflitti di interesse e promozione dell'integrità
- Equità e imparzialità
- Trasparenza, protezione della privacy e riservatezza

- Qualità del servizio e gestione responsabile della ricerca
- Tutela dell'integrità fisica e morale degli individui
- Sicurezza sul lavoro e protezione ambientale
- Relazioni esterne

### Rapporti esterni

- Interazioni con i pazienti
- Rapporti con i clienti privati
- Collaborazione con i fornitori
- Rapporti con partner e consulenti
- Interazioni con enti pubblici
- Relazioni con organizzazioni politiche, sindacali e associazioni
- Selezione e gestione del personale
- Organizzazione e gestione delle risorse interne





### Organizzazione e gestione delle risorse interne

- Uso corretto delle risorse aziendali
- Gestione del patrimonio aziendale
- Tutela dei diritti di proprietà intellettuale
- Attività scientifiche, contabili, sanitarie e fiscali

### Informative GRI: 2.27

Casi	
1	Ritardo per aggiornamento visita medica del lavoro
2	Aggiornamento formazione mancante
2	Mancato aggiornamento DVR
2	Sanzione da parte della CCIAA per mancata apertura unità locale entro termini di legge

# 2.4 Performance economica

	2021	2022	2023
 REVENUE	98.269	98.823	109.446
 GROSS MARGIN	51.186	52.152	60.041
	52,1%	52,8%	54,9%
 PROFIT FORM RECURRING OPERATION	9.042	13.252	19.586

Il Gruppo Primo Caredent ha registrato una solida performance economica nel corso del 2023, evidenziando investimenti strategici e una gestione attenta delle risorse.

### Performance Economica

Generale L'impegno del Gruppo nel potenziamento delle strutture e nell'innovazione ha contribuito a migliorare la qualità dei servizi offerti, rafforzando la posizione di leadership nel settore odontoiatrico. Questi investimenti rappresentano una risposta concreta alle esigenze dei pazienti e dei professionisti, oltre a costituire una base solida per una crescita sostenibile nel lungo termine.

Il Gruppo continuerà a focalizzarsi su una gestione responsabile e su investimenti strategici per consolidare ulteriormente la propria presenza sul mercato e creare valore per tutti gli stakeholder.

### Investimenti 2023

Nel 2023, il Gruppo ha effettuato investimenti complessivi per un totale di 6,4 milioni di euro, distribuiti come segue:

- **Innovazione tecnologica (30%):** Investimenti volti all'implementazione di nuove tecnologie e strumenti digitali per migliorare l'esperienza dei pazienti e l'efficienza operativa.
- **Attrezzature mediche (25%):** Acquisto di dispositivi avanzati per garantire cure di alta qualità.
- **Nuove sedi e ambulatori (9%):** Apertura di nuove strutture per espandere la presenza territoriale del Gruppo.
- **Laboratorio odontotecnico (17%):** Potenziamento delle capacità operative del laboratorio per supportare al meglio le cliniche del network.

INVESTIMENTI 2022  
TOTALE **5,8 mln€**



INVESTIMENTI 2023  
TOTALE **6,4 mln€**



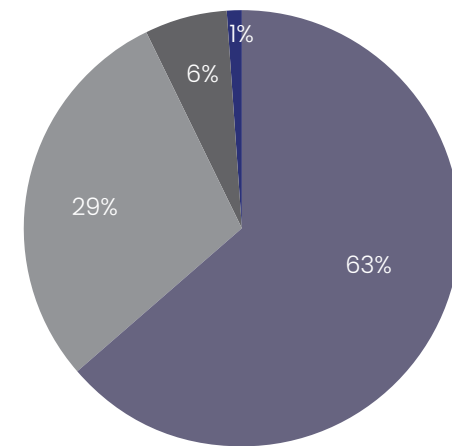


2023

a) VALORE ECONOMICO GENERATO **111,28 mln€**

b) VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO **110,58 mln€**

VALORE ECONOMICO TRATTENUTO (a-b) **696.463 €**



- Fornitore
- Dipendenti
- Fornitori di capitali
- Pubblica amministrazione



# 2.5 Gestione sostenibile della supply chain

## Informative GRI: 2.6

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. 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, 550 capi di abbigliamento prodotti da Colori Vivi: Si tratta di 200 completi da receptionist e 350 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 CO<sub>2</sub> 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”.*



# 3



## Sociale

- 3.1 Le persone al primo posto
- 3.2 Sviluppo e formazione del personale
- 3.3 Promozione della salute e sicurezza sul lavoro
- 3.4 Promozione della diversità e pari opportunità
- 3.5 Rapporti con le comunità locali



Sociale

# 3.1 Le persone al primo posto

**Informative GRI: 2.7, 2.8, 2.30 | GRI: 401.1, 405.1, 407.1**

## Profilo dei dipendenti

I dipendenti rappresentano una risorsa fondamentale per il Gruppo: essendo il primo punto di contatto con i pazienti, incarnano i valori e i principi che caratterizzano l'azienda. PCG considera essenziale offrire un ambiente di lavoro che sia motivante e rispettoso dei diritti di ciascun individuo. Questi valori sono delineati nel Codice Etico, che promuove anche lo sviluppo professionale di dipendenti e collaboratori attraverso percorsi formativi a supporto della loro crescita professionale.

Per interpretare correttamente i dati presentati, è importante distinguere tra dipendenti e collaboratori esterni. I dipendenti sono coloro che hanno un contratto diretto con la società, a tempo indeterminato o determinato; tra di essi vi sono gli assistenti alla poltrona, i clinic manager, le receptionist, il personale amministrativo della sede centrale di Torino e i dipendenti del laboratorio.

I collaboratori esterni includono invece i medici che operano nelle strutture come liberi professionisti o fornitori di servizi per il Gruppo.

I principi di equità, inclusione, imparzialità, uguaglianza e trasparenza guidano le politiche di attrazione e mantenimento dei talenti, puntando a sviluppare continuamente gli standard di cura e di ricerca.

Genere	2022	2023
♀	769	773
♂	176	189
<b>Tot. dipendenti</b>	<b>945</b>	<b>962</b>

Nel 2023 le risorse umane sono rimaste tendenzialmente a un livello stabile, in linea con quello degli anni precedenti.

Nel 2023 le donne rappresentano il 62% dei collaboratori totali e l'80% dei dipendenti.

La predominanza femminile tra i dipendenti del Gruppo, può essere spiegata sia dalla natura delle mansioni sia da dinamiche storiche e sociali che caratterizzano il settore sanitario. Ruoli come quelli di clinic manager, assistente alla poltrona e receptionist sono spesso associati a competenze che tradizionalmente si ritengono più affini al mondo femminile, come l'empatia, la capacità organizzativa e l'attenzione al dettaglio.

Queste qualità, molto apprezzate in un contesto professionale incentrato sulla cura e sull'accoglienza del paziente, hanno reso tali ruoli naturalmente più attrattivi per le donne.

Dipendenti per fasce d'età	Totale 2022	Totale 2023
<24 anni	61	<b>66</b>
25-40 anni	566	<b>562</b>
41-55 anni	290	<b>299</b>
>55 anni	28	<b>35</b>
<b>Tot. dipendenti</b>	<b>945</b>	<b>962</b>

Il 58% dei dipendenti ha tra i 25 e i 40 anni e il 31% tra i 40 e i 55. Una composizione che riflette la tendenza del Gruppo di favorire l'inserimento di giovani e di farli crescere.

Con l'obiettivo di assicurare gli standard del Modello di Cura PCG, il Gruppo investe su relazioni stabili e durature, promuovendo rapporti di lavoro a tempo indeterminato, completati da altre forme di collaborazione, che contribuiscono alla definizione e integrazione di un team multidisciplinare.

Dirigenti e quadri	Totale 2022	Totale 2023
25-40 anni	1	<b>1</b>
41-55 anni	4	<b>4</b>
>55 anni	1	<b>1</b>
<b>Tot. dipendenti</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

L'86% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato (+4% rispetto al 2022) e l'80% lavora full time (in leggero calo di 4 pp rispetto al 22). Il part-time, pari al 20% dei dipendenti, si è incrementato del 4% rispetto al 22.

Dipendenti	Totale 2022	Totale 2023
Contratto a tempo indeterminato	775	<b>830</b>
Contratto a tempo determinato	170	<b>132</b>
<b>Tot. dipendenti</b>	<b>945</b>	<b>962</b>

Dipendenti	Totale 2022	Totale 2023
Full-time	792	<b>774</b>
Part-time	153	<b>188</b>
<b>Tot. dipendenti</b>	<b>945</b>	<b>962</b>

Tutti i dipendenti sono coperti da un contratto collettivo nazionale; nel dettaglio, i due CCNL di riferimento sono quello degli Odontotecnici (artigiani), per coloro che operano in PrimoLab, e quello degli studi professionali, per i lavoratori dei centri medici e dentistici.

Il turnover complessivo, calcolato come rapporto tra cessazioni e forza lavoro iniziale, è sceso al 32% nel 2023, migliorando rispetto al 43% del 2022. Questo risultato è frutto della ristrutturazione della forza lavoro, avviata a seguito delle acquisizioni del 2021 e 2022, con l'obiettivo di favorire profili più performanti.

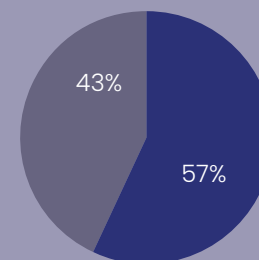
## Medici e professionisti

### Profilo del professionista

Gruppo PCG, con un team di oltre 900 professionisti tra igienisti, odontoiatri e specialisti, garantisce una completa offerta di servizi sanitari, in grado di rispondere a tutte le esigenze di cura dei pazienti. Questo risultato è frutto di un gruppo di esperti con un ampio ventaglio di specializzazioni e competenze.

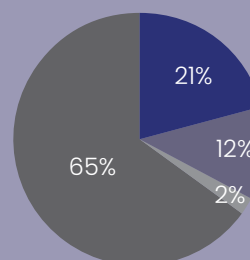
La maggior parte dei professionisti ha un'età compresa tra i 25 e i 40 anni, e un terzo di loro collabora con il gruppo con grande dedizione da oltre 5 anni.

DISTRIBUZIONE  
PER GENERE



○ Donne ○ Uomini

DISTRIBUZIONE  
PER ETÀ



○ >55 ○ 0-24 ○ 25-40 ○ 41-55



Al fine di monitorare e migliorare la qualità dei servizi offerti al pubblico, abbiamo introdotto una serie di strumenti per valutare i professionisti con cui collaboriamo, garantendo che operino in modo efficace e soddisfino gli elevati standard richiesti dal Gruppo:

- **PX Index:** Questo indice misura la soddisfazione e l'esperienza complessiva dei pazienti, con particolare attenzione alla qualità delle prestazioni mediche e al livello di cura ricevuto. Comprende feedback sui medici, sui servizi offerti e sulla gestione complessiva dell'esperienza del paziente, risultando utile per monitorare la qualità del lavoro svolto dai professionisti sanitari.
- **Statistiche PrimoLAB:** Segnalazioni provenienti dal laboratorio interno, utilizzate per monitorare le attività e le prestazioni del team medico.
- **PI (Predictive Index):** Strumento che analizza e prevede i comportamenti e le performance dei medici, basandosi sulle loro caratteristiche personali e professionali.
- **Primo-Check:** è uno strumento basato su AI, progettato per assistere i professionisti nelle loro diagnosi. Esamina i materiali raccolti e fornisce feedback. Inoltre, aiuta a prevenire piani di cura non conformi. È soggetto ad approvazione da parte del Medico Regional.
- **Valutazione 360° (Regional, CM, ASO, AM e ASO Regional):** Valutazione delle soft skills e delle hard skills del medico da parte di tutti i collaboratori e supervisor che hanno interagito con lui, fornendo un'analisi completa delle sue competenze.

- **Statistiche rifacimenti:** Misurazione basata sul numero di lamentele ricevute dai pazienti, per cui si è reso necessario ripetere totalmente/parzialmente o in certi casi integrare il trattamento a seguito di una diagnosi sbagliata.
- **Performance System (Prev. medio, Acc. medio, Ft. Medio...):** Valutazione delle performance del medico sulla base di KPI economici, quali preventivato, accettato, fatturato medio.

### Selezione Medici

I professionisti PCG sono selezionati con cura e attenzione dal dipartimento HR medici che raccoglie i profili di nuovi collaboratori avvalendosi di differenti canali:

- Ricerca attiva
- Segnalazione da parte di colleghi
- Passaparola
- Recruiting online
- Amico porta amico



Una volta individuato il profilo più adatto, le fasi di selezione sono:

1. **Screening telefonico** preliminare.
2. **Colloquio suddiviso in tre fasi:** inizialmente con l'HR Medici specialist di riferimento, seguito da un colloquio conoscitivo con il medico Regional per l'area di interesse, durante il quale vengono analizzate le competenze cliniche del candidato. Se la valutazione è positiva, il candidato incontrerà l'Area Manager, che procederà con la contrattualizzazione.
3. **Giornate di affiancamento:** l'obiettivo è valutare nel dettaglio le capacità del professionista, condividere il modus operandi del Gruppo PCG e fornire una panoramica delle strutture e dei materiali utilizzati.
4. A un mese dall'inserimento, viene richiesto al **Clinic Manager del centro di inviare i primi 10 casi** gestiti dal medico e di condividere un feedback con il Regional.
5. **Monitoraggio andamento della collaborazione al termine del primo mese di collaborazione e poi con cadenza almeno trimestrale:** viene richiesto un feedback al medico per valutare le sue aspettative, individuare eventuali aree di miglioramento e assicurarsi che tutte le dinamiche di clinica siano chiare.



# 3.2 Sviluppo e formazione del personale

## Coinvolgimento dei Migliori Talenti Attrattività

### Informative GRI: 401.1

La strategia "Primo People" del Gruppo PCG si fonda sullo sviluppo delle competenze, sulla promozione di una cultura aziendale positiva e sul sostegno ai professionisti più qualificati nel settore sanitario. Questo approccio, focalizzato sulle persone, ha generato risultati concreti e contribuisce ad affrontare le carenze di competenze che da tempo caratterizzano il settore sanitario a livello globale. In linea con i feedback ricevuti internamente, ci concentriamo su diversi aspetti fondamentali:

- Offrire condizioni di lavoro flessibili.
- Facilitare l'accesso a opportunità di apprendimento e sviluppo.
- Potenziare i programmi di leadership.
- Investire in tecnologia per semplificare i processi, consentendo ai professionisti di concentrarsi sull'erogazione di cure di alta qualità.

La crescita del nostro business, alimentata da acquisizioni e strategie di fidelizzazione e reclutamento, ha portato ad un incremento del 2% nell'organico. Al 31 dicembre 2023, il Gruppo PCG contava oltre 900 dipendenti tra la sede centrale, le cliniche e i laboratori.

## Innovazione nel Recruiting: Ottimizzazione e nuove opportunità

Per migliorare ulteriormente il processo di selezione, abbiamo introdotto la piattaforma Hubspot, che consente di sistematizzare le attività di recruiting e alimentare il Career Site del Gruppo.

Questo portale raccoglie tutte le opportunità lavorative e si integra con i canali social, come LinkedIn, e le agenzie di lavoro, potenziando la nostra presenza online e rafforzando l'identità del brand PCG.

Nel 2023, abbiamo anche lanciato il programma di referenze interne "Amico Porta Amico", che ha già generato ottimi risultati: 65 curriculum ricevuti e 16 nuove assunzioni. Per incentivare ulteriormente la partecipazione, i dipendenti che segnalano candidati che superano il periodo di prova ricevono un riconoscimento economico.

## Partnership con le Università

Per attrarre i talenti più aggiornati e innovativi, il Gruppo PCG ha rafforzato le collaborazioni con le università, promuovendo stage per neolaureati e progetti formativi extracurricolari finalizzati all'assunzione e stabilizzazione in azienda.

## **Benessere e Integrazione: Iniziative per un Inserimento di Successo**

Il Gruppo PCG attribuisce grande importanza al benessere dei suoi dipendenti, raccogliendo regolarmente feedback dai nuovi assunti per garantire un'esperienza positiva e un buon inserimento. Per facilitare questa fase sono state avviate iniziative, quali:

- Survey "Tu come stai" a 7 giorni, 1 mese e 2 mesi dall'assunzione.
- Progetti di Mentoring, con affiancamento personalizzato.
- Survey per i dipendenti in uscita, mirate a raccogliere informazioni sulle motivazioni della scelta, sull'esperienza nel gruppo e sulle competenze manageriali incontrate. Questi dati sono fondamentali per perfezionare le strategie di retention.
- Analisi del clima aziendale, con focus su:
  - Identificazione con la cultura aziendale.
  - Qualità delle relazioni con colleghi e superiori.
  - Qualità dell'ambiente e del carico di lavoro.
  - Opportunità di crescita professionale.

## **Mentoring e Autovalutazione: Strumenti di Crescita Personale e Professionale**

Il mentoring e l'autovalutazione si integrano in modo complementare per favorire la crescita dei dipendenti. Entrambi i processi sono mirati a:

- Favorire l'apprendimento continuo, attraverso feedback regolari che aiutano a identificare punti di forza e aree di miglioramento.
- Promuovere un approccio proattivo, con l'autovalutazione che responsabilizza i dipendenti nella gestione del proprio sviluppo.
- Migliorare il clima organizzativo e le performance, incentivando la continua crescita delle competenze individuali, con un impatto positivo sulla produttività complessiva.

Inoltre, con l'obiettivo di digitalizzare ulteriormente il nostro sistema, il Gruppo sta lavorando all'integrazione del mentoring con il sistema di autovalutazione e valutazione delle risorse. Questa integrazione offrirà:

- Centralizzazione e tracciabilità dei feedback, garantendo trasparenza e facilità di accesso.
- Semplificazione dei processi, riducendo il rischio di sovraccaricare i nuovi assunti con troppe richieste.
- Maggiore efficienza, grazie all'automazione e alla digitalizzazione del monitoraggio continuo e delle valutazioni.

## **Promozione della Crescita e della Cultura del Feedback**

Puntiamo a definire percorsi di crescita per ogni mansione, potenziando il sistema incentivante e promuovendo una cultura del feedback attraverso il metodo 360°, che valuta soft, hard e strategy skills di ciascun dipendente.

## Premi e riconoscimenti 2023

Dal periodo post-Covid ad oggi, il Gruppo ha implementato una serie di iniziative mirate a migliorare la soddisfazione dei dipendenti, con l'obiettivo di promuovere un ambiente lavorativo sereno e contribuire a creare sorrisi. La capacità dell'azienda di essere presente e solidale durante situazioni di emergenza ne ha ulteriormente sottolineato l'impegno verso le proprie persone.

Durante il primo lockdown, in particolare, l'Amministratore Delegato ha scelto di restare vicino ai dipendenti scrivendo ogni sera una mail per condividere pensieri e riflessioni. Queste comunicazioni sono state successivamente raccolte in un libro pubblicato nel 2022 e inviato a tutti i collaboratori, promuovendo un'opportunità di scambio e condivisione.



Il Gruppo PCG ha partecipato alla seconda edizione di Company for Generation Z, tenutasi il 24 novembre a Milano, ricevendo un premio per l'impegno nell'investire sui giovani attraverso politiche innovative e azioni concrete di welfare aziendale. I progetti presentati riflettono pienamente il valore centrale che guida l'azienda: *il benessere dei dipendenti*.

Tra le altre azioni più significative:

- **Sportello psicologico:** avviato durante la pandemia per supportare cliniche e dipendenti, è stato mantenuto anche durante l'emergenza dell'alluvione in Emilia-Romagna e riconfermato negli anni successivi come risorsa permanente.
- **Smart working:** l'azienda ha introdotto la possibilità per tutti i dipendenti di sede di lavorare da remoto, agevolando il ricongiungimento familiare e permettendo loro di operare da qualsiasi parte d'Italia. Tale iniziativa è stata rinnovata negli anni successivi.
- **Inclusione sociale:** il Gruppo ha avviato percorsi di integrazione sociale e lavorativa, inserendo donne rifugiate politiche all'interno dell'organizzazione, grazie alla collaborazione con associazioni attive sul territorio piemontese.

Questi progetti rappresentano la volontà concreta del Gruppo PCG di mettere le persone al centro, promuovendo un ambiente lavorativo inclusivo, innovativo e attento alle esigenze di ciascun individuo.





## Sviluppo, formazione e ascolto dei nostri dipendenti

### **Informative GRI: 404.1, 404.2**

La formazione dei dipendenti è un pilastro fondamentale della strategia di Gruppo Primo Caredent (PCG). Solo un personale altamente qualificato può garantire gli elevati standard di cura che il gruppo offre ai propri pazienti. Per questo, PCG propone percorsi di formazione completi e personalizzati, pensati per favorire lo sviluppo professionale e personale di ciascun dipendente, consentendo loro di raggiungere il massimo potenziale.

### **Formazione Personalizzata e On-boarding**

PCG si impegna ad aggiornare costantemente le attività formative per rispondere alle esigenze del settore e dei dipendenti. Ogni nuovo collega viene accolto con un periodo di affiancamento, supportato da personale esperto nel ruolo. Durante le prime settimane, i dipendenti partecipano a un programma di on-boarding che include e-learning e materiali utili per un'integrazione aziendale efficace.

Grazie a una pianificazione giornaliera mirata, ogni risorsa è guidata al raggiungimento degli obiettivi predisposti dai responsabili di team attraverso la piattaforma PCA (Primo Caredent Academy) e il supporto di tutor nei centri di destinazione.

### **Supporto Continuo e Momenti di Confronto**

Un team dedicato supporta quotidianamente il personale e gli area manager, garantendo l'accesso a una rete di assistenza composta da receptionist, assistenti alla poltrona e clinic manager della stessa area.

Inoltre, il gruppo organizza regolarmente momenti di confronto, come la plenaria mensile degli area manager, per identificare punti di forza e aree di miglioramento delle risorse. Queste valutazioni permettono l'implementazione di piani di sviluppo personalizzati, tra cui corsi sulle soft skills erogati in modalità e-learning.

### **Innovazione Tecnologica e Comunicazione Interna**

Dal 2023, il gruppo utilizza la piattaforma Moodle, uno strumento avanzato per la formazione che consente di creare corsi dinamici e fruibili in qualsiasi momento e luogo, garantendo accessibilità e continuità nell'apprendimento.

Per migliorare ulteriormente la comunicazione interna e promuovere una cultura aziendale trasparente, è stata lanciata a partire da aprile 2023 una newsletter periodica. Questo canale informativo mira a:

- Condividere aggiornamenti aziendali: traguardi raggiunti e lanci di nuovi servizi o prodotti;
- Rendere noti i risultati aziendali: comunicare obiettivi conseguiti e performance collettive, valorizzando il contributo del team
- Informare sui progetti in corso: aggiornamenti su iniziative strategiche e innovazioni digitali che influenzano positivamente
- Celebrare il talento: presentare nuovi ingressi, promozioni e successi individuali, rafforzando il senso di appartenenza e motivazione tra i dipendenti.

Questi strumenti tecnologici e di comunicazione rappresentano un passo decisivo verso un ambiente di lavoro più connesso, innovativo e orientato alla valorizzazione delle persone.

## Aggiornamento e Attività di Team Building

PCG offre corsi di aggiornamento su temi specifici, come gestionali e convenzioni, per mantenere il personale al passo con le novità del settore. Inoltre, il gruppo promuove contest aziendali per favorire lo spirito di squadra e creare un ambiente di lavoro coeso e collaborativo.



## Primo carentent academy (pca): un modello di eccellenza formativa

La Primo Carentent Academy (PCA) nasce per offrire percorsi formativi strutturati ed efficaci, adattandosi alla dispersione territoriale delle strutture e al modello organizzativo del gruppo. Questo approccio mira a rendere la formazione accessibile ed economicamente sostenibile rispetto ai modelli tradizionali, creando un elemento distintivo per attrarre nuovi talenti.

Ogni dipendente ha la possibilità di seguire un percorso di medio termine, definito in collaborazione con il Comitato Scientifico, per acquisire lo stile operativo e i valori di Primo Carentent Group (PCG). Le attività formative, avviate nel 2023, avranno un impatto tangibile sui dati formativi nei prossimi anni.

L'eccellenza dei servizi offerti dal gruppo si basa sulla competenza dei team clinici, motivo per cui PCG investe costantemente in percorsi formativi che approfondiscono le ultime innovazioni del settore sanitario, migliorano le pratiche cliniche e garantiscono la massima qualità nell'assistenza ai pazienti.

## Un'Offerta Formativa Completa e Diversificata

L'offerta formativa comprende:

- Corsi in aula
- Masterclass
- Formazione a distanza (FAD)
- Borse di studio
- Programmi di mentoring
- Coaching personalizzato
- Percorsi pratici di affiancamento sul campo



Il catalogo formativo è pensato per soddisfare le esigenze dei pazienti, promuovendo al contempo lo sviluppo professionale e le opportunità di carriera dei collaboratori.

## Risultati e Impegni Formativi

Nel 2023 il gruppo ha erogato 9.552 ore di formazione, di cui 5.052 non obbligatorie, principalmente dedicate all'onboarding e all'aggiornamento continuo. Questo impegno permette ai dipendenti di sviluppare le competenze necessarie per eccellere nel loro ruolo e offrire servizi di altissima qualità.

## Focus sul Futuro

PCG è impegnato a creare un ambiente stimolante che valorizza la crescita personale e professionale. Entrare a far parte del gruppo significa abbracciare una cultura innovativa dove ogni collaboratore è parte integrante del successo collettivo.

## Formazione Continuativa per Dentisti

La formazione continua dei dentisti è fondamentale per garantire piani di cura efficaci e soddisfare le esigenze dei pazienti. Gli odontoiatri del gruppo partecipano a corsi di aggiornamento e Masterclass specialistici, interamente finanziati dai Centri Dentistici Primo, Caredent e affiliati.

I percorsi formativi prevedono anche sessioni individuali focalizzate sull'adozione di tecnologie avanzate, come gli scanner intraorali, e sull'acquisizione di competenze pratiche, con particolare attenzione ai dentisti neolaureati. L'obiettivo è attrarre i migliori talenti per offrire un'assistenza sanitaria di eccellenza.

## Supporto ai Professionisti

PCG è un interlocutore ideale per i professionisti dell'odontoiatria e della medicina polispecialistica. Offre supporto completo per esprimere al meglio le competenze cliniche, sollevandoli da compiti amministrativi, ottimizzando i processi organizzativi e investendo in innovazione tecnologica.

L'infrastruttura tecnologica è supportata dal software interno Primo Up, che garantisce un flusso di lavoro efficiente e moderno nelle strutture del network.

## PCA Academy: Innovazione nella Formazione

La PCA Academy favorisce lo sviluppo professionale dei medici, offrendo corsi sulle principali tendenze del mercato e sulle nuove tecnologie. Tra i contenuti disponibili:

- Videolezioni e approfondimenti sui protocolli clinici e procedure odontoiatriche, accessibili on-demand
- Eventi e corsi con esperti del settore.
- Corsi su comunicazione e relazione empatica, con focus su tecniche di comunicazione applicata, PNL e neuroscienze.
- Una sezione di onboarding e survey per utilizzare efficacemente Primo Up e raccogliere feedback dai collaboratori.

Ogni corso completato con successo rilascia un attestato. Il gruppo sta inoltre completando il processo di accreditamento ECM, offrendo ai collaboratori interni e ai professionisti esterni la possibilità di ottenere crediti formativi attraverso la piattaforma PCA Academy.

## Primo Caredent Academy Contest: un Premio per l'Eccellenza

Il Primo Caredent Academy Contest è un concorso destinato agli odontoiatri e agli igienisti del network Primo-Caredent, con scadenza il 31 dicembre 2024. Ha l'obiettivo di premiare le competenze e le abilità dimostrate nel trattamento di un caso clinico.

Le branche odontoiatriche coinvolte includono:

- Endodonzia
- Restaurativa
- Protesi fisse su denti naturali o impianti e protesi rimovibili
- Ortodonzia (fissa, tradizionale e allineatori)
- Chirurgia orale rigenerativa paradontale e implantare
- Igiene e parodontologia non chirurgica

I candidati devono presentare un caso clinico trattato tra il 2023 e il 2024 in uno dei centri del network, attraverso un elaborato suddiviso in quattro parti:

- Brancha di riferimento e numero del piano di cura trattato.
- Storia clinica anonima del paziente, con sesso, età e anamnesi.
- Diagnosi, obiettivo clinico, aspettative del paziente e piano terapeutico.
- Descrizione dettagliata dei passaggi terapeutici, con supporto fotografico e radiografico.

Per garantire la privacy, tutte le informazioni devono essere anonime.

Il Comitato Scientifico di Primo e Caredent valuterà gli elaborati, stilando una graduatoria per ciascuna branca e assegnando premi utili alla pratica professionale.





Sociale

## Politiche di benefit e progetti di coesione aziendale

### **Informative GRI: 401.2, 401.3**

In Primo Caredent Group, i benefit sono concepiti per essere inclusivi: tutti i dipendenti, indipendentemente dal contratto, hanno accesso agli stessi vantaggi standard. Tra i principali benefit offerti figurano:

- Flessibilità oraria e smart working per favorire un equilibrio ottimale tra vita professionale e privata.
- Assicurazione sanitaria aziendale.
- Consulenze gratuite o agevolate in ambito psicologico e nutrizionale per il benessere psicofisico.
- Congedi retribuiti, inclusi malattia, maternità/paternità, congedo parentale e matrimoniale.

Tutti i dipendenti hanno diritto al congedo parentale, in linea con la normativa vigente, con retribuzione piena per i primi cinque mesi e il 30% per i successivi quattro. È garantito anche il permesso di due ore giornaliere per l'allattamento fino al primo anno del bambino. Nel periodo di rendicontazione, 24 dipendenti hanno usufruito del congedo parentale e 18 del permesso per allattamento.

- Supporto al rientro dalla maternità, con la possibilità di richiedere una riduzione dell'orario di lavoro fino al terzo anno di vita del bambino.
- Una piattaforma di Welfare aziendale che promuove il benessere familiare, la salute, l'istruzione e il tempo libero, oltre a offrire agevolazioni di tipo commerciale.

- Assistenza in caso di difficoltà personali, come la perdita di una persona cara o malattia.
- Opportunità di formazione finanziata dall'azienda, con rilascio di certificazioni e attestati utili per la crescita professionale.
- Premi aziendali legati a obiettivi personali e collettivi, con incentivi variabili e fissi.

Nel 2023, lo smart working è stato formalizzato per i profili amministrativi e corporate, consentendo fino a quattro giorni a settimana di lavoro da remoto. Questa modalità non solo migliora il work-life balance, ma assicura anche una maggiore sicurezza per chi opera in ufficio. Con il 5,18% delle ore lavorate in smart working sul totale annuo, l'azienda dimostra il proprio impegno verso modalità di lavoro agili e moderne.

### **Rafforzare il Dialogo tra Cliniche e Sede Centrale**

Per migliorare la comunicazione interna e creare un dialogo costante tra la sede centrale e le cliniche, il gruppo ha introdotto appuntamenti regolari:

- Colazione dei Proudurs: incontri mensili online con l'AD dedicati all'ascolto attivo delle problematiche cliniche. Questi spazi hanno portato a iniziative concrete come:
  - Inserimento dell'opzione part-time in fase di assunzione.
  - Introduzione di bonus per il supporto tra cliniche.

## Eventi “Accorciamo le Distanze”

Riunioni mensili pensate per:

- Condividere obiettivi strategici, aggiornamenti aziendali e novità operative.
- Favorire il confronto trasparente tra cliniche e sede, trasformando le criticità in miglioramenti concreti.
- Rafforzare il senso di appartenenza e la coesione tra i team aziendali.

Questi momenti di confronto contribuiscono a creare un ambiente inclusivo, basato sull’ascolto attivo, la partecipazione e l’innovazione condivisa, in linea con gli obiettivi di sostenibilità sociale del Gruppo.



Sociale

# 3.3 Promozione della salute e sicurezza sul lavoro

**Informative GRI: 403.1, 403.2, 403.3, 403.5, 403.6, 403.7, 403.9, 403.10**

Nella strategia di sostenibilità sociale, la sicurezza di tutte le categorie di lavoratori esprime il DNA stesso del Gruppo PCG.

L'impegno prioritario è quello di ridurre il numero e la gravità degli incidenti attraverso un monitoraggio costante dei processi lavorativi, una formazione continua e l'individuazione tempestiva di eventuali criticità.

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, nonché nella redazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR). Questo documento viene aggiornato mediamente tre volte all'anno per garantire la piena conformità alle normative e per riflettere eventuali modifiche organizzative o rischi emergenti.

## **Un approccio integrato: dal centro alle strutture locali**

La promozione della salute e sicurezza è affidata al Servizio di Prevenzione e Protezione, che collabora con figure chiave come la Direzione Sanitaria, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e i Medici Competenti. Questo team, a livello centrale, si impegna ad approfondire problematiche specifiche e a mantenere aggiornate le valutazioni dei rischi.

Ogni clinica del Gruppo è dotata di protocolli e linee guida operative in linea con la normativa, integrati da vademecum su attività da evitare in specifiche mansioni, per mitigare i rischi biologici e operativi.

A partire dal 2024, il Gruppo introdurrà una checklist trimestrale per monitorare le problematiche più frequenti nei centri. Questo strumento, suddiviso per aree di gestione, ha l'obiettivo di ridurre progressivamente i principali rischi rilevati, fissando target specifici e promuovendo una cultura della sicurezza sempre più capillare.

La sicurezza non è solo un obbligo normativo, ma un vero e proprio impegno etico: il Gruppo PCG si dedica a garantire un ambiente protetto e sicuro per lavoratori, pazienti e ospiti occasionali, minimizzando i rischi legati all'attività lavorativa o alla semplice permanenza nelle strutture.

## **Un approccio integrato: dal centro alle strutture ITrend infortunistico e azioni di prevenzione**

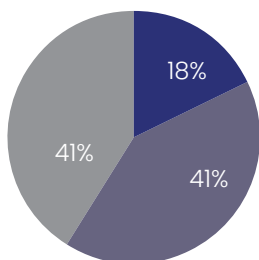
L'analisi degli infortuni dell'ultimo biennio riflette un aumento dei casi, dovuto alla ripresa delle attività post-Covid. Gli incidenti più comuni sono:

- **Infortuni da cadute e traumi:** rappresentano il 17% degli eventi, in lieve calo rispetto agli anni precedenti e caratterizzati da bassa gravità.

- **Infortuni a rischio biologico:** costituiscono il 56% degli eventi, in aumento rispetto al 2022. La maggior parte di questi incidenti è attribuibile a disattenzione o cali di concentrazione durante le attività operative.

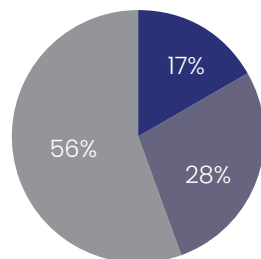
Nonostante il numero di infortuni, i giorni di inabilità nel 2023 sono stati pari a zero, grazie alla tempestività e all'efficacia delle azioni intraprese.

TIPOLOGIE INFORTUNI 2022



- 18% cadute e traumi
- 41% a rischio biologico, contatto con liquidi, taglienti e pungenti
- 41% in itinere

TIPOLOGIE INFORTUNI 2023



- 17% cadute e traumi
- 56% a rischio biologico, contatto con liquidi, taglienti e pungenti
- 28% in itinere

## Formazione continua: prevenzione e crescita culturale

Per contrastare i rischi e migliorare la sicurezza, il Gruppo investe in percorsi formativi e addestramento, destinati sia ai nuovi assunti che al personale già in forza.

Questi programmi non solo incrementano le competenze, ma rafforzano la consapevolezza e l'attenzione durante le attività lavorative, contribuendo alla costruzione di una cultura aziendale orientata alla prevenzione e al benessere.

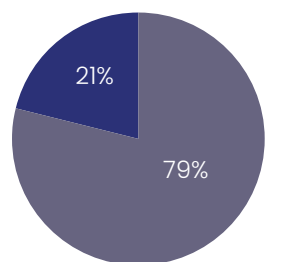


# 3.4 Promozione della diversità e pari opportunità

Il Gruppo Primo Caredent si impegna attivamente nella promozione della diversità e delle pari opportunità all'interno della propria organizzazione. La valorizzazione delle competenze di ogni risorsa e la creazione di un ambiente di lavoro inclusivo sono elementi centrali per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e per garantire una cultura aziendale rispettosa e stimolante.

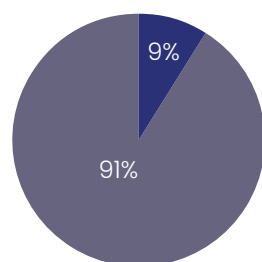
Dipendenti	2022			2023		
	♀	♂	Tot.	♀	♂	Tot.
Contratto a tempo indeterminato	160	615	<b>775</b>	177	653	<b>830</b>
Contratto a tempo determinato	16	154	<b>170</b>	12	120	<b>132</b>
<b>Tot. dipendenti</b>	<b>176</b>	<b>769</b>	<b>945</b>	<b>189</b>	<b>773</b>	<b>962</b>

**CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO**



● Donne ● Uomini

**CONTRATTO A TEMPO DETERMINATO**



● Donne ● Uomini

## Distribuzione per Genere e Contratti di Lavoro

Nel 2023, la composizione del personale del Gruppo evidenzia una marcata presenza femminile, con l'80% dei dipendenti e il 62% dei collaboratori totali. Questa distribuzione si mantiene stabile rispetto agli anni precedenti. Per quanto riguarda la tipologia contrattuale, il personale è impiegato con diverse forme di collaborazione, rispecchiando le esigenze organizzative e operative del settore. L'equilibrio tra contratti a tempo determinato, indeterminato e altre modalità di impiego garantisce flessibilità e continuità nei servizi offerti.

Per quanto riguarda la tipologia contrattuale, l'81% dei dipendenti lavora a tempo pieno, mentre il 19% è in regime di part-time. Il contratto a tempo indeterminato rappresenta l'86% dei rapporti di lavoro, segnando un aumento del 4% rispetto all'anno precedente.

Dipendenti	2022			2023		
	♀	♂	Tot.	♀	♂	Tot.
Full-time	175	617	<b>792</b>	187	587	<b>774</b>
Part-time	1	152	<b>153</b>	2	186	<b>188</b>
<b>Tot. dipendenti</b>	<b>176</b>	<b>769</b>	<b>945</b>	<b>189</b>	<b>773</b>	<b>962</b>



## Distribuzione per Fascia d'Età

Nel 2023, la distribuzione per fasce d'età mostra una crescita equilibrata tra uomini e donne. La fascia 25-40 anni, pur rimanendo la più rappresentata (58% del totale), registra un leggero aumento degli uomini (+4) e una lieve diminuzione delle donne (-8) rispetto al 2022. Nella fascia 41-55 anni, si osserva un incremento in entrambe le categorie, con un aumento di 4 uomini e 5 donne. Anche tra gli over 55 si registra una crescita, più marcata tra gli uomini (da 4 a 9). Queste variazioni riflettono un progressivo bilanciamento di genere nelle diverse fasce d'età.

Dipendenti per fascia d'età	2022			2023		
	U	D	Tot.	U	D	Tot.
<24 anni	13	48	<b>61</b>	13	53	<b>66</b>
25-40 anni	94	472	<b>566</b>	98	464	<b>562</b>
41-55 anni	65	225	<b>290</b>	69	230	<b>299</b>
>55 anni	4	24	<b>28</b>	9	26	<b>35</b>
<b>Tot. dipendenti</b>	<b>176</b>	<b>769</b>	<b>945</b>	<b>189</b>	<b>773</b>	<b>962</b>

## Retribuzione e Parità Salariale

Il rapporto tra la retribuzione base delle donne e quella degli uomini varia a seconda della categoria professionale.

### RAPPORTO DELLA RETRIBUZIONE BASE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI

Livello	2022	2023
Quadri	1,14	<b>1,23</b>
Impiegati	0,85	<b>0,82</b>

Il Gruppo si impegna a mantenere un monitoraggio costante delle politiche retributive, con l'obiettivo di promuovere equità e valorizzare il contributo di tutte le risorse. Tra le azioni future, sono previsti interventi mirati a garantire trasparenza e a rafforzare le pratiche di gestione salariale.

LIVELLI	D/U 2022	D/U 2023
Quadri	1,14	1,23
1° Livello	1,00	0,98
2° Livello	1,02	1,15
3° Livello	0,90	0,85
4° Livello	1,00	1,01

*Nel 5° livello, il confronto non è possibile poiché le mansioni differiscono: le donne ricoprono ruoli impiegatizi, mentre gli uomini sono operai. Nel 6° livello, invece, non essendoci uomini, non è possibile effettuare alcun confronto.*

## Iniziative per la Diversità e l'Inclusione

Il Gruppo promuove iniziative per favorire un ambiente di lavoro inclusivo. Tra queste si segnalano:

- Percorsi di formazione sulla leadership inclusiva.
- Politiche per il bilanciamento tra vita lavorativa e privata, inclusa la possibilità di smart working.
- Collaborazione con enti e associazioni per l'inserimento lavorativo di categorie vulnerabili.

# 3.5 Rapporti con le comunità locali

Gruppo Primo Caredent considera il diritto alla salute un elemento imprescindibile per qualsiasi persona, e, in quanto società operante nel settore medicale, integra questa mission all'interno dei propri valori, impegnandosi nel garantire l'accesso alle cure al maggior numero di persone.

Negli ultimi anni il Gruppo ha investito risorse per assicurare una maggiore capillarità dei propri studi dentistici, così da garantire la presenza di centri specializzati anche in località che ne erano prima sprovviste. La vicinanza del paziente al centro di cura risulta, infatti, essere un fattore estremamente importante nell'esperienza del paziente e nella sua scelta di avvio di un percorso di cura.

Per avvicinarsi ancor più alle comunità locali, nel 2021 il Gruppo ha avviato il progetto "Il mondo ha bisogno di sorridere" con l'obiettivo di fornire cure dentistiche gratuite a pazienti in difficoltà. La prima iniziativa del progetto ha visto il Gruppo offrire servizi gratuiti durante il periodo natalizio dello stesso anno.

In questi anni, PCG ha stanziato complessivamente 150 mila euro da destinare alle cure dei nostri pazienti più vulnerabili, garantendo l'accesso a cure mediche e odontoiatriche a più di 60 persone.

Dopo una prima fase, dedicata all'ascolto, i responsabili commerciali dei Centri Primo e Caredent di tutta Italia hanno segnalato alla sede centrale le storie dei pazienti. I racconti sono stati esaminati dalla Direzione, insieme alle relative situazioni cliniche. Infine, sono stati pianificati i percorsi di cura, dando priorità ai casi maggiormente critici.

Il numero dei pazienti coinvolti dal progetto ha visto una crescita nel corso degli anni, con la partecipazione di 22 cliniche e 35 dipendenti dedicati all'iniziativa. Ad oggi il gruppo ha aiutato 23 pazienti. L'obiettivo è quello di far crescere ulteriormente il progetto, aumentando il numero di pazienti che possono usufruire dell'iniziativa.

*"La felicità e il benessere delle persone sono il vero patrimonio di Primo e Caredent. Per questo motivo, l'impegno sociale è parte integrante della nostra agenda: solo così possiamo costruire un futuro migliore per le comunità in cui operiamo"*

Mirko Puccio,  
CEO e founder di  
Primo Caredent Group



# 4



## Settoriale

- 4.1 Tutela e sicurezza del paziente
- 4.2 Qualità delle cure e dei servizi
- 4.3 Innovazione tecnologica
- 4.4 Empowerment e sensibilizzazione del paziente

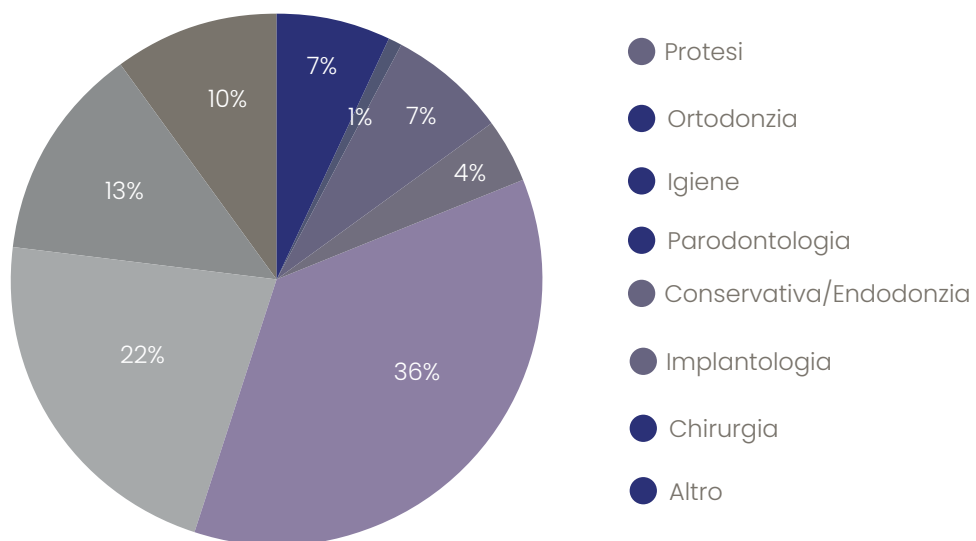


Introduzione

# 4.1 Tutela e sicurezza del paziente

Da quasi 15 anni il Gruppo Primo Caredent si dedica con passione alla salute e al benessere dei nostri pazienti, offrendo percorsi personalizzati di prevenzione e terapia attraverso una rete capillare di centri medici e dentistici diffusi in tutta Italia. Ogni struttura del network garantisce lo stesso livello di eccellenza e innovazione tecnologica, supportata da un modello gestionale centralizzato e da un processo continuo di trasformazione digitale.

## DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI EROGATI



## I NOSTRI NUMERI

**151**

Numero centri

**109.446.000**

Ricavi da prestazioni mediche

**+1Mln**

Pazienti trattati

**96.000**

Prime visite pazienti

**158.000**

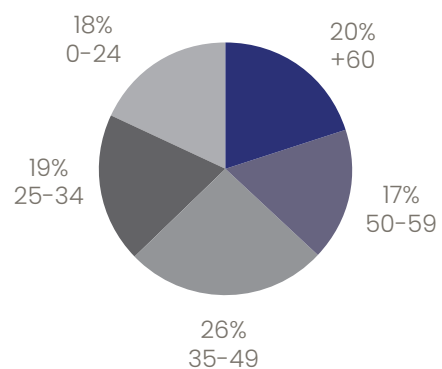
Visite di controllo pazienti

Settoriale

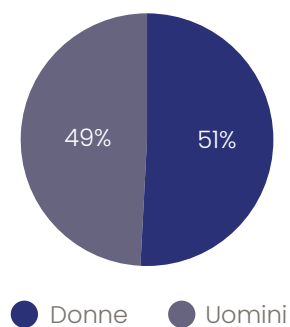
## Profilo paziente

La centralità del paziente guida ogni nostra attività: dalla prevenzione iniziale alla cura e terapia odontoiatrica, passando per le visite di controllo periodiche e l'impegno costante nell'attività di ricerca.

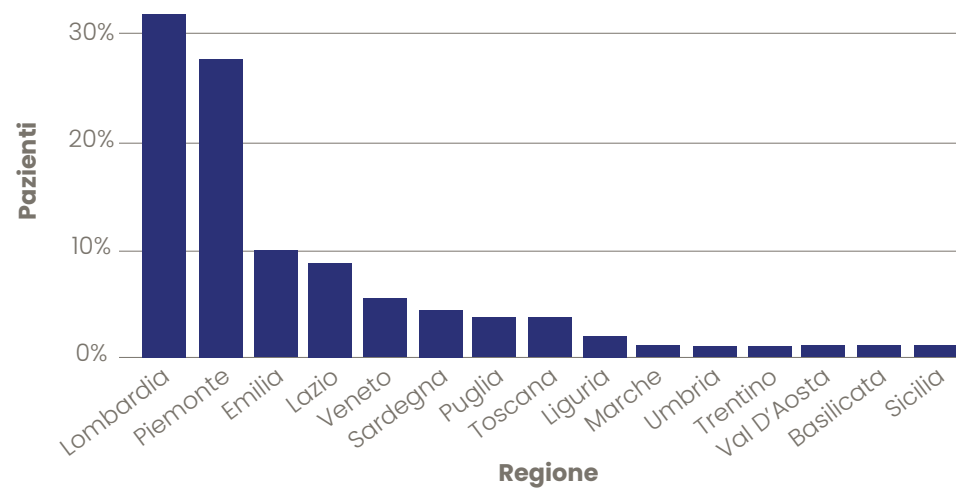
### DISTRIBUZIONE PAZIENTI PER ETÀ



### GENERE PAZIENTI



### PAZIENTI PER REGIONE



# 4.2 Qualità delle cure e dei servizi

Tutti i servizi offerti dal Gruppo sono coperti dal sistema di gestione certificato e rispondono a definiti requisiti di qualità e sicurezza; tra i servizi offerti dagli studi dentistici, presenti su tutto il territorio, vi sono:

- **Attività di prevenzione e prime visite:** il Gruppo si occupa di prevenzione e sensibilizzazione verso il mantenimento del benessere orale, al fine di evitare problemi dentali e parodontali importanti che richiederebbero interventi e cure dedicate. Per evitare l'insorgenza di problematiche complesse è importante sottoporsi alle visite di prevenzione oltre che agire tempestivamente ove vengano riscontrati dei problemi;
- **Controlli periodici:** i controlli periodici, ogni sei mesi, permettono di prevenire patologie gravi e individuare problematiche silenziose che, se trascurate potrebbero portare ad importanti peggioramenti;
- **Operazioni chirurgiche:** nei casi in cui sia necessario o richiesto, le cliniche Primo eseguono interventi chirurgici ed estrazioni;
- **Operazioni estetiche:** nei centri è possibile anche effettuare interventi estetici dentali, necessari o richiesti, quali lo sbiancamento, l'installazione di faccette dentali, ortodonzia trasparente e altri servizi;
- **Cura della salute dentale dei bambini:** per i pazienti più piccoli è importante garantire un ambiente ed un personale specializzato, sia per le prime cure dei pazienti, che per l'avvicinamento ad una corretta igiene dentale, essenziale per la prevenzione delle patologie.

Con riferimento ai centri medici polispecialistici, invece, Primo fornisce servizi a copertura di tutti i campi della medicina, dalle indagini diagnostiche, alle visite specialistiche, alla fisioterapia, riuscendo a soddisfare tutte le esigenze dei propri pazienti, e riuscendo a stargli vicino per ogni loro esigenza in ambito salute e del benessere.



Il Gruppo mette a disposizione dei propri pazienti tecnologie sanitarie pensate per migliorare la qualità dei piani di cura, dei percorsi di riabilitazione e le tempistiche d'azione.

Tutte le cliniche hanno a disposizione la strumentazione medica necessaria e protocolli scientifici condivisi. Ciascuna sede è dotata di tutti gli strumenti necessari per effettuare correttamente diagnosi, percorsi di prevenzione e piani terapeutici ai pazienti.

Ogni struttura è dotata di un ortopantomografo e, in alcuni casi, di una strumentazione idonea ad effettuare TAC Cone Beam<sup>1</sup>.

Sulla base dei protocolli stabiliti dal Comitato Scientifico del Network, previa valutazione clinica individuale, ogni dentista può effettuare accertamenti radiografici (ortopantomografia o TAC Cone Beam) in prima visita o in occasione delle visite di controllo.

In diverse strutture è disponibile anche l'avanzato scanner intraorale con cui è possibile effettuare scansioni, visualizzazioni 3D e diagnosi. Si tratta di uno strumento medico di dimensioni ridotte utilizzabile per compiere indagini diagnostiche e visualizzazioni digitali, migliorando la comunicazione con il laboratorio odontotecnico.

Al momento, questi strumenti sono usati prevalentemente per l'ortodonzia trasparente e per le riabilitazioni implantoprotesiche. Il Gruppo, per migliorare il servizio e la tecnologia di tutte le cliniche si sta impegnando per accrescere il numero di dentisti formati per il corretto utilizzo di questa tecnologia.

L'utilizzo di questi scanner ha ridotto l'utilizzo di impasti in alginato o in silicone per rilevare la forma delle arcate dei pazienti, migliorando la qualità e la velocità dell'operazione, riducendo i fastidi provocati ai pazienti stessi e al contempo limitando il quantitativo di materiale utilizzato.

Oltre alla strumentazione, sempre più digitale, il Gruppo sta investendo nella digitalizzazione dei servizi e nell'implementazione di software dedicati con cui è possibile gestire in modo integrale le necessità mediche dei pazienti, garantendo continuità nelle cure sia a livello locale che nazionale.

Dal punto di vista digitale, sta riscontrando molto successo la possibilità di prenotare le visite online; questa nuova possibilità, offerta a tutti i pazienti, semplifica la procedura di prenotazione riducendo le attese.

<sup>1</sup> La TAC Cone Beam 3D consente di riprodurre sezioni o di generare immagini tridimensionali del cranio o di alcune sue parti, come le arcate dentali.

Ad agosto, il Gruppo è al fianco dei propri pazienti: le strutture Primo e Caredent resteranno aperte a rotazione per garantire continuità nelle cure. In questo modo, verrà assicurata la copertura territoriale nelle 16 regioni in cui opera, soprattutto nelle aree con più alta densità di centri.

In aggiunta, ha introdotto un servizio speciale per le urgenze odontoiatriche, pensato per coloro che potrebbero trovare chiuso il proprio centro di riferimento: i pazienti verranno indirizzati alla struttura del network più vicina.

In esclusiva, per coloro che sono già pazienti del network PCG, in caso di impossibilità a reperire una sede attiva nei dintorni, il Servizio Pazienti del Gruppo provvederà a mettere le persone in contatto con uno studio o ambulatorio dentistico vicino, non afferente a Primo e Caredent. In questo modo, viene assicurata una risposta tempestiva ed efficace e i pazienti potranno ricevere assistenza in tutta Italia, anche in vacanza o in trasferta.

E se l'urgenza odontoiatrica riguarda un trattamento eseguito presso uno qualunque dei centri dentistici Primo e Caredent, il Gruppo si farà carico delle spese, in modo conforme a quanto previsto dalle condizioni contrattuali offerte.

Per tutto il mese, verrà inoltre messo a disposizione un numero verde (800.95.95.64), attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19 e il sabato dalle 9 alle 13, che servirà per garantire una prima assistenza telefonica, fornire tutte le informazioni necessarie e individuare il centro aperto più vicino e più adatto alle necessità dei nostri pazienti.

*“Agosto è un mese delicato e particolare. Per molte persone è associato al riposo, allo svago e alla disconnessione. Ed è giusto che sia così – ha detto Mirko Puccio, Founder e CEO di Primo Caredent Group -. Ma noi non vogliamo venire meno alla promessa fatta ai nostri pazienti: prenderci cura di loro, sempre. Credo che il nuovo servizio di Primo-Caredent Group vada in questa direzione: tutelare la salute delle persone, ovunque e in qualsiasi periodo dell'anno”.*

In data 18 giugno 2023, il CEO Mirko Puccio ha partecipato con Javier Martín Ocaña, Jörg Aumüller e David Farbrother al Panel Discussion durante l'ultimo giorno di #HBI2023. La sessione 'Modelli dentali che avvantaggiano sia i pazienti che i clinici', ha esplorato il potenziale dei modelli dentali basati sui dati, con l'obiettivo di migliorare la pratica clinica e offrire opportunità di crescita professionale.



# 4.3 Innovazione tecnologica

## Digitalizzazione

Attraverso investimenti strategici in soluzioni digitali, abbiamo trasformato il modo in cui interagiamo con i pazienti e gestiamo i processi di cura. Per noi, infatti, la digitalizzazione non è solo un metodo per semplificare le procedure e ridurre i costi, ma è un modo per rafforzare il rapporto con i nostri pazienti, rendendo ogni interazione più umana, personalizzata e degna di fiducia.

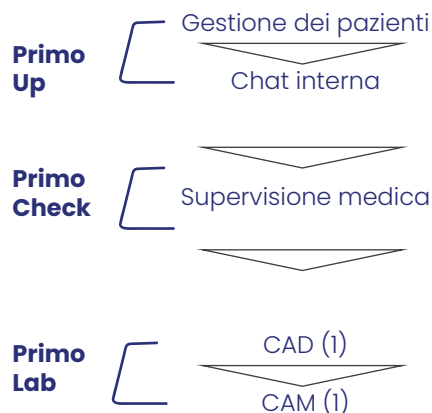
*In altri termini: maggior soddisfazione dei pazienti, ottimizzazione dei tempi di attesa e gestione più efficace delle risorse.*

*60% Processi Digitalizzati*

Il Gruppo abbraccia le innovazioni tecnologiche, sia dal punto di vista digitale che hardware. PCG è un pioniere nella trasformazione del settore dell'assistenza odontoiatrica in Italia. Dal 2016, PCG ha sviluppato una propria suite di software, utilizzata da tutta la rete per diversi scopi (ad esempio, per gestire i report delle cliniche, organizzare i calendari dei medici, rivedere le diagnosi, ecc.).

Crediamo che innovazione e sviluppo tecnologico siano la chiave del successo per qualsiasi azienda. Per questo abbiamo creato l'Innovation Factory: una unit di 18 persone, che agisce come una Start-up e che lavora in uno spazio dedicato proprio all'innovazione. Una fucina di nuove idee, con l'obiettivo di sviluppare metodologie e strumenti di lavoro sempre più innovativi e digitali.

### Panoramica delle piattaforme digitali



### Strumenti implementati chiave

- Fully digital**
- PrimoUp** è il nucleo del sistema IT del Gruppo, funzionando come un sistema di gestione delle cliniche. PrimoUp consente:
    - Gestione centralizzata delle cliniche e degli orari dei dentisti, garantendo che venga trattato il maggior numero possibile di pazienti al giorno e ottimizzando il tasso di utilizzo dei dentisti.
    - Archiviazione e revisione delle cartelle cliniche.
    - Verifica dei piani di trattamento proposti per prevenire sovratreatamenti.
    - Potenziamento delle attività di PrimoLab.
  - PrimoCheck** (attualmente in fase di test) è uno strumento basato sull'AI progettato per assistere i professionisti nella diagnosi. Esamina il materiale raccolto e fornisce feedback. Inoltre, aiuta a prevenire piani di cura non conformi.
- "Phygital"**
- PrimoLab** utilizza la stessa piattaforma di PrimoUp, con differenze nelle applicazioni disponibili, poiché sono specificamente progettate per il lavoro di laboratorio:
    - Sistemi CAD / CAM: hardware e software per progettare e produrre protesi e dispositivi su misura (scanner 3D + stampanti 3D).
    - Scanner intra-oral: migliorano il comfort per i clienti, fanno risparmiare tempo ai dentisti e riducono significativamente gli errori di scansione.

# Primo Up

PrimoUP non è solo un software gestionale, ma una soluzione personalizzata di gestione progettata per coordinare e ottimizzare le attività all'interno delle strutture del network. Grazie a questo strumento, ogni decisione aziendale viene trasmessa rapidamente e in modo chiaro, favorendo l'ottimizzazione dei tempi di lavoro e il miglioramento della qualità dei risultati. Tutte le sedi, tutti i dentisti e tutto il personale autorizzato ha accesso alle informazioni in tempo reale, consentendo loro di offrire un supporto tempestivo e mirato ai pazienti.



**INTEGRATO**  
un ambiente di lavoro  
unico



**AUTOESPLICATIVO**  
intuitivo e facile da  
utilizzare



**ORIENTATO ALLA  
PERFORMANCE**  
guida gli operatori sulla  
strada giusta



**SEMPLICE**  
facilita gli operatori  
nel portare a termine  
le attività



**INTELLIGENTE**  
ottimizza il lavoro.  
svolgendo diverse  
operazioni al posto  
di un essere umano



**AGILE**  
è invisibile a chi segue  
le procedure e di supporto  
correttivo a chi non lo fa



**AUTOREVOLE**  
certifica e semplifica i  
processi



**ANALITICO**  
registra le informazioni  
e traduce in dati il mondo  
fisico



**FUNZIONALE**  
è orientato al servizio  
di paziente



**DINAMICO**  
pronto a trasformarsi in  
base alle esigenze aziendali

## Primo LAB.

Martedì 7 marzo 2023, Il Gruppo Primo Caredent Group si espande e cambia la sua sede produttiva inaugurando uno spazio di 4.000 metri quadrati a Torino al servizio degli oltre 160 centri presenti in Italia.

Primo Lab rappresenta un'eccellenza nel settore dei laboratori odontotecnici, essendo uno dei più grandi in Italia, con una struttura di 4.000 metri quadrati e circa 100 dipendenti. La sua prerogativa è garantire velocità e qualità nella preparazione e consegna dei prodotti, risolvendo le emergenze dei pazienti. I tecnici ricevono una formazione costante da specialisti del settore e utilizzano tecnologie moderne come fresatrici, stampanti 3D e tecnologia CAD/CAM, impiegata per migliorare la progettazione e la realizzazione di dispositivi dentali, consentendo la produzione di prodotti precisi in tempi ridotti. Inoltre, Primo Lab supporta i dentisti durante la scansione intraorale, assicurando rapidità e precisione nella fabbricazione dei dispositivi.

Primo Lab nasce dall'esigenza di rendere il network autonomo nella realizzazione dei prodotti, grazie all'utilizzo di tecnologie avanzate. Connesso in tempo reale con i centri dentistici, fornisce ai pazienti un'assistenza precisa e puntuale sui loro piani di cura, garantendo un servizio dagli standard qualitativi elevati.

Da oltre dieci anni, il network porta avanti un processo di crescita orientato alla qualità, alla digitalizzazione e all'innovazione scientifica.

Grazie all'utilizzo della tecnologia CAD CAM, delle stampanti 3D, degli scanner intraorali e di materiali di pregio, Primo Lab fornisce prodotti alla rete seguendo rigidi protocolli scientifici, pensati per garantire ai pazienti prodotti duraturi e di qualità.

### La Formazione in Primo Lab

I nostri professionisti sono il valore aggiunto. La formazione dei tecnici è costante e viene affidata a specialisti del settore. Questo approccio ha permesso a Primo Lab di consolidarsi come punto di riferimento per i professionisti che vogliono svolgere questa professione, in completa sinergia con la comunità e il territorio.

E guardiamo al futuro. Nel 2023, abbiamo attivato collaborazioni con oltre 40 studenti e studentesse delle scuole, che hanno scelto il laboratorio per svolgere un periodo di formazione professionalizzante. Inoltre, ogni anno, vengono organizzati eventi e iniziative nelle scuole piemontesi, che coinvolgono centinaia di ragazze e ragazzi, per raccontare il lavoro e la filosofia che animano Primo Lab alle nuove generazioni di professionisti.



# 4.4 Empowerment e sensibilizzazione del paziente

Gruppo Primo Caredent promuove iniziative per la sensibilizzazione delle persone alla cura e alla prevenzione delle malattie legate all'igiene orale, sia attraverso il proprio sito internet sia attraverso post dedicati su sociale ed eventi.

Tra le iniziative di maggior successo vi sono gli ebook condivisi attraverso il proprio sito internet, documenti scaricabili in cui vengono affrontate varie tematiche con l'obiettivo di spiegare al meglio le diverse procedure di intervento, nonché fornire una descrizione di come sia possibile far una corretta prevenzione.

Tra gli argomenti trattati da questi quaderni si possono citare i seguenti:

- *Gengive sane;*
- *Ortodonzia;*
- *Implantologia;*
- *Sbiancamento dentale;*
- *Igiene orale;*
- *Faccette dentali;*
- *Medicina estetica per il viso.*



Oltre agli ebook, periodicamente, sia sul proprio sito che sulle piattaforme social, il Gruppo condivide articoli di approfondimento, definiti "Consigli", con diversi focus, dalla cura dei denti a come avere uno stile di vita sano che aiuti a prevenire l'insorgenza di problematiche dentali.

Durante l'anno vengono anche organizzati diversi Open Day su tematiche odontoiatriche specifiche; si tratta di eventi a cui chiunque, previa registrazione, può partecipare per avere la possibilità di interagire direttamente con i medici per avere risposta alle proprie domande e ricevere consigli dedicati.

Oltre alle iniziative sopra riportate il Gruppo crede nel coinvolgimento dei pazienti nella valutazione delle prestazioni, dei percorsi e delle cure, per migliorare, adattare e se necessario modificare l'operato delle cliniche.

Per coinvolgere al meglio tutti i clienti sono stati predisposti diversi momenti di interlocuzione:

- survey di prima visita, sottoposta ai pazienti che si recano in clinica per effettuare la loro prima visita;
- survey di trattamento, sottoposta periodicamente ai pazienti che intraprendono percorsi di cura che richiedono diversi incontri e trattamenti;
- survey di fine trattamento, somministrata a tutti i pazienti che completano un percorso di cure;
- survey di check-up, somministrata in occasione dei check-up dei pazienti che avvengono con tempistiche diverse a seconda delle esigenze.

Queste indagini, totalmente volontarie, vengono inviate tramite e-mail e messaggi dedicati; attraverso questo strumento i clienti hanno la possibilità di condividere la propria esperienza e contribuire a migliorare la qualità del servizio.

Dal 2021 al marzo 2023 sono stati raccolti oltre 127.000 questionari, di cui 26.000 riferiti alla prima visita, 34.000 condivisi durante i percorsi di trattamento, 30.000 compilati a fine trattamento e oltre 39.000 somministrati in occasione dei check-up.

Nel complesso i risultati mostrano come vi sia un miglioramento nella percezione della qualità e della soddisfazione dei servizi resi dai centri del Gruppo, a riprova del fatto che l'ascolto dei pazienti ha un ruolo primario nel definire e implementare delle azioni di miglioramento.

Oltre alle survey che il Gruppo invia in occasione delle visite e dei trattamenti, Primo monitora anche le recensioni che gli utenti lasciano online, sui motori di ricerca e sulle pagine internet specializzate. Anche da queste recensioni spontanee dei pazienti, emerge come il servizio offerto dalle cliniche sia riconosciuto come di altissima qualità, raggiungendo punteggi superiori a quelli di tutti i competitors nazionali. Questo feedback volontario è a sua volta importante per comprendere le aree di miglioramento e soddisfare, quando possibile, tutte le richieste che vengono proposte dai diversi stakeholder.



Settoriale



## Centri medici primo: poliambulatori

Centri Medici Primo si fa portavoce dell'importanza della prevenzione e cura della salute di ogni paziente.

Nasce PCG salute informa, un format di divulgazione specialistica sull'attività svolta dai centri del Gruppo: una serie di serate informative rivolte ai collaboratori del network, ai pazienti e alla cittadinanza.

Nel 2023 si sono tenuti i primi incontri del ciclo PCG salute informa.

## Giornate e campagne di sensibilizzazione

Nel 2023, il Gruppo PCG, ha lanciato sui propri canali social e tramite volantini, diverse campagne di sensibilizzazione sulla prevenzione e gli stili di vita, per la salute in generale o mirata alle malattie croniche. Ad esempio, sono state fornite indicazioni su come poter difendere il cuore, su mappatura dei nei per proteggere la pelle, sull'importanza della nutrizione, su come si svolge una visita oculistica in età pediatrica, sull'ossigeno-ozono terapia, su come funzionano i sistemi robotici per la riabilitazione, sull'esame di polisonnografia.

I professionisti di Centri Medici Primo si sono messi a disposizione del pubblico offrendo conferenze informative e i riferimenti per accedere ai percorsi di diagnosi e cura.

Di seguito una selezione di alcune delle iniziative promosse sul territorio.

"Iniziamo a prenderci cura della nostra salute a partire dall'alimentazione" Confartigianato Torino in collaborazione con Primo Caredent ha promosso, nel mese di settembre, un incontro di sensibilizzazione con

una biologa nutrizionista su come mantenere il benessere fisico nel tempo.

In occasione della giornata informativa sulla Podologia, sono state fornite indicazioni sulle principali patologie e disturbi più comuni dei piedi e su come comportarsi.

## Convenzioni sanitarie

### Informative GRI: 2.28

- Accordo annuale non vincolante tra primo e enti
- La convenzione diventa un vero e proprio benefit sanitario



#### CONVENZIONI CON AZIENDE E ASSOCIAZIONI

Con fondo assicurativo Senza fondo assicurativo

Le convenzioni sono degli accordi stipulati a nome Primo e Caredent che permettono di offrire una serie di vantaggi. Al fine di garantire gli stessi vantaggi per i pazienti ovunque essi si trovino, il network PCG deve offrire una serie di agevolazioni standard valide per tutte le strutture. Le tipologie di convenzioni possono essere schematizzate in questo modo:

I centri Primo Caredent hanno numerose convenzioni con assicurazioni sanitarie, fondi di assistenza sanitaria integrativa e network assicurativi.

# Le convenzioni



Le convenzioni con aziende e associazioni sono attività di marketing essenziali per costruire un tessuto di partnership di lungo periodo con il contesto circostante.

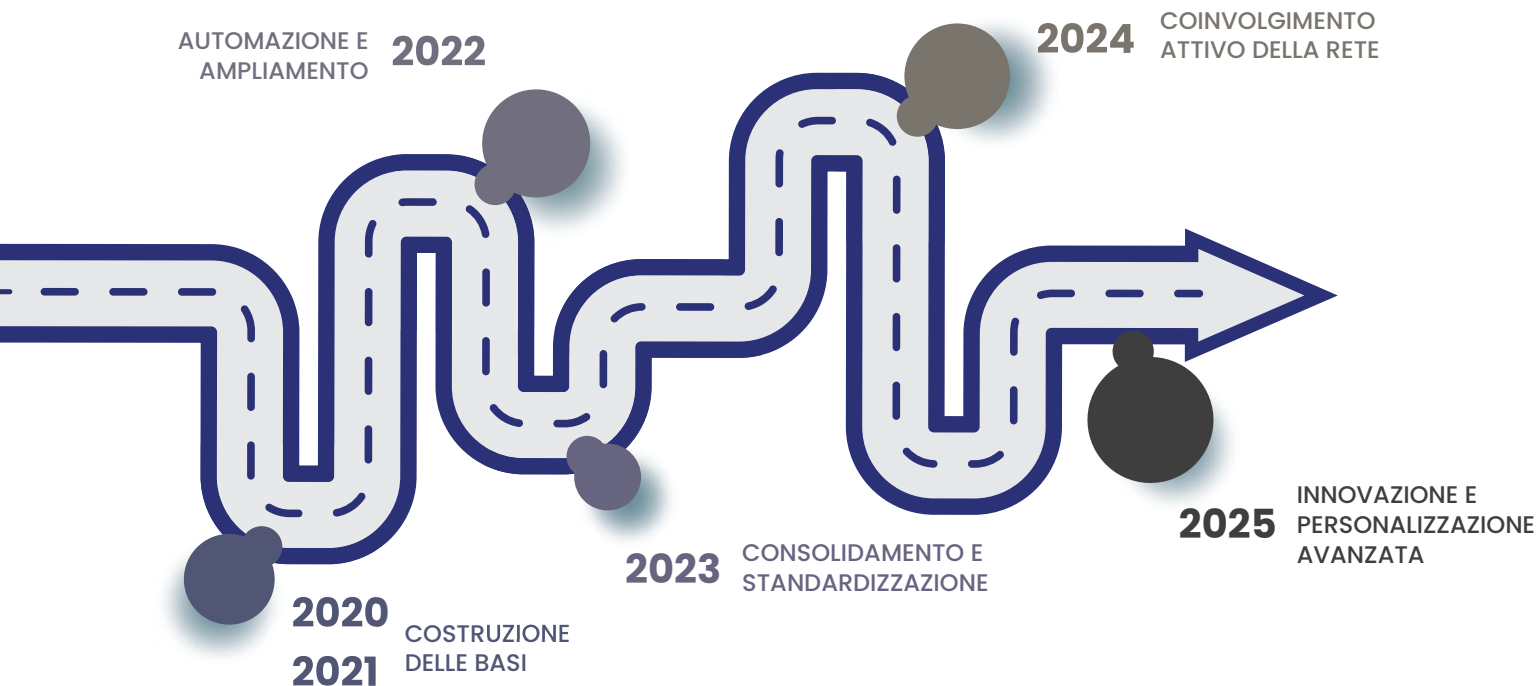
- Mondo dello sport
- Associazioni di categoria
- Aziende
- Sindacati
- CRAL
- ONLUS
- Enti e associazioni varie





# La comunicazione in numeri

Il nostro viaggio nella Patient Experience: un futuro costruito insieme



Valore di CSAT  
**6,27**

Valore di NPS  
**78,34**

Valore di Retention  
**6,21**

Totale contatti gestiti da Customer Care  
**1.666**

Totale casi risolti  
**600**

Totale recensioni pubbliche ricevute (TP/GMB)  
**10.663**

Numero recensioni positive ricevute (TP/GMB)  
**10.166**

Score medio (TP/GMB)  
**4,75**

Totale survey compilate  
**9.391**

Numero survey positive ricevute  
**8.883**

Numero visite di controllo  
**157.638**

## SOCIAL

94.869  
followers

293.023  
visite al profilo

11.326.199  
visualizzazioni

45.079  
interazioni

settoriale

Ogni sorriso racconta una storia unica, e dal 2020 il Gruppo si è messo in cammino per trasformare ogni visita in un'esperienza straordinaria. Un viaggio fatto di ascolto, impegno e continua evoluzione.

Nel 2023, sono stati raggiunti traguardi che parlano della fiducia dei pazienti e della passione della squadra che lavora dietro le quinte. Primo Caredent ha ricevuto oltre 10.000 recensioni pubbliche positive, con un punteggio medio di 4,75 su Google e Trustpilot, che testimoniano la qualità del servizio.

Più di 9.000 pazienti hanno compilato le survey, contribuendo con feedback preziosi che hanno permesso di raggiungere un valore di CSAT pari a 6,27 e un NPS di 78,34, segnali concreti di quanto sia apprezzato l'approccio del Gruppo.

Inoltre, si è voluta garantire una costante attenzione alla cura dei dettagli, con ben 157.000 visite di controllo effettuate per offrire percorsi personalizzati e di alta qualità.

Ma il viaggio del Gruppo non si ferma qui. Nel 2024 sono previsti eventi di formazione sul campo, protocolli di comunicazione e strumenti pensati per educare lo staff di clinica e i pazienti sull'importanza del feedback. Questi strumenti contribuiranno a perfezionare ulteriormente la capacità di ascolto e a rafforzare la qualità della relazione con i pazienti.

## Enhance patient experience

**6 date | 5 città italiane | oltre 600 partecipanti**

### IL CALENDARIO DEGLI EVENTI

<b>BERGAMO</b> <b>28</b> SETTEMBRE 2024	<b>TORINO</b> <b>5</b> OTTOBRE 2024
<b>MILANO</b> <b>12</b> OTTOBRE 2024	<b>ROMA</b> <b>9</b> NOVEMBRE 2024
<b>BOLOGNA</b> <b>16</b> NOVEMBRE 2024	<b>TORINO</b> <b>14</b> DICEMBRE 2024

## 6 workshop dedicati alla Patient Experience

Nasce "Enhance Patient Experience": 6 workshop itineranti, dedicati alla Patient Experience, dove tutte le funzioni di sede e di clinica potranno confrontarsi tra loro, incontrare gli esperti del settore e crescere professionalmente. Un ciclo di eventi formativi rivolto ai tutti i collaboratori: medici e staff dei centri. L'obiettivo è fornire competenze pratiche e conoscenze teoriche, al fine di migliorare tutte le fasi dell'interazione con i pazienti. Un percorso per imparare a comprendere al meglio i bisogni delle persone e le loro aspettative, valutare il loro grado di soddisfazione e instaurare relazioni di fiducia che possano durare nel tempo.



# Ambiente

5.1 Il nostro approccio verso l'ambiente



Ambiente

# 5.1

## Il nostro approccio verso l'ambiente

**Informative GRI: 2.6, 302.1, 302.3, 305.1,305.2**

Gruppo Primo Caredent considera la salvaguardia dell'ambiente un valore fondamentale nell'esercizio delle proprie attività.

Tale principio è espresso nel Codice Etico di Gruppo, il quale invita tutti i dipendenti e i collaboratori alla tutela dell'ambiente, intesa come "rispetto di tutte le normative vigenti in tema di ambiente ed inquinamento, nonché scrupolosa attenzione ad ogni condotta che, anche minima, offenda il senso comune dell'educazione ambientale".

**Dal 2024 ENERGIA  
100% RINNOVABILE**

**100% centri dotati di  
ORTOPANORAMICA  
di cui 63% TAC 3D**

**65% centri dotati di  
SCANNER INTRAORALI**



Con l'obiettivo di ridurre i propri impatti ambientali, il Gruppo si impegna a limitare ogni forma di inquinamento (ambientale, acustica, radioelettrica), ad attuare programmi che incentivino la raccolta differenziata e il riciclo di materiali riutilizzabili, nonché ad aggiornare costantemente le tecnologie utilizzate.

In linea con l'Agenda 2030 ONU per lo Sviluppo Sostenibile, tra le iniziative già avviate dal Gruppo nell'ambito dell'innovazione tecnologica, è opportuno menzionare l'introduzione di scanner ad alta risoluzione per l'elaborazione delle impronte dentali in sostituzione della classica pasta modellante; tale attività permette di ridurre i consumi e gli sprechi dei materiali, che vengono sostituiti dall'utilizzo di tecniche digitali.

Negli ultimi due anni, il Gruppo PCG ha dotato oltre il 65% delle sue strutture di scanner intraorali di ultima generazione, puntando a garantire trattamenti sempre più innovativi e a migliorare l'esperienza dei pazienti sin dalla prima visita. L'obiettivo è di raggiungere una copertura completa in tutti i centri entro i prossimi due anni.

Nel corso dell'ultimo anno, i centri hanno effettuato circa 40.000 scansioni, con quasi il 70% delle impronte rilevate in formato digitale.

Questa iniziativa, così come le altre iniziative in corso di definizione, permettono al Gruppo di progredire in modo sostenibile, nel rispetto dell'ambiente e delle risorse naturali, e si dimostrano, al contempo, delle scelte economicamente vantaggiose.

Le attività del Gruppo, considerando la natura del business, sono caratterizzate da consumi ridotti di energia. Nel 2023, i consumi energetici complessivi sono stati pari a 19.197 GJ, di cui il 7% proveniente da fonti rinnovabili.

In particolare, i principali consumi sono da ricondursi all'utilizzo di energia elettrica per l'illuminazione dei siti e l'utilizzo degli strumenti di lavoro, al consumo di gas, utilizzato per alimentare gli impianti di riscaldamento di alcuni centri, e all'utilizzo di gasolio per il parco auto aziendale.

L'attività di monitoraggio centralizzato dei consumi energetici, avviata nel corso dell'ultimo anno, prevede l'utilizzo di piattaforme digitali per la gestione dei consumi.

Consumi assoluti	UdM	2022	2023
Tot. energia consumata	GJ	17,840	<b>19,197</b>
Intensità energetica	GJ/hour worked	0,013	<b>0,010</b>
Energia elettrica acquistata e proveniente da fonti rinnovabili	%	7%	<b>7%</b>

L'aumento rispetto all'anno precedente è riconducibile alla ripresa degli spostamenti tra i centri aziendali dopo la pandemia e all'apertura di nuove cliniche in corso d'anno. A fronte dei consumi sopra riportati, nella tabella sottostante sono state calcolate le emissioni di anidride carbonica emesse dal Gruppo nel 2023.

Emissioni assolute espresse in tCO <sub>2</sub> e	2022	2023
Emissioni di CO <sub>2</sub> scope 1	202 tCO <sub>2</sub> e	<b>334,76 tCO<sub>2</sub>e</b>
Emissioni di CO <sub>2</sub> scope 2 (market based)	1.305 tCO <sub>2</sub> e	<b>1.542,24 tCO<sub>2</sub>e</b>

Le emissioni dirette (scopo 1), come descritto in precedenza, derivano dall'utilizzo di gas per il riscaldamento e dal consumo di diesel per le automobili. Le emissioni indirette (scopo 2) si riferiscono all'energia elettrica acquistata dal Gruppo e sono state calcolate tramite l'utilizzo del fattore di conversione: "market based", calcolato sulla base della media dei fattori di conversione utilizzati a livello europeo

Il totale delle emissioni di scopo 1 e scopo 2 (market based) corrisponde a 1.877 tonnellate di CO<sub>2</sub>e.

Il Gruppo, di recente, ha intrapreso un'importante iniziativa di consolidamento energetico, volturando tutti i contratti di fornitura elettrica sotto un unico partner strategico. Questo approccio non solo migliora l'efficienza operativa, ma apre la strada a una svolta decisiva per la sostenibilità: a partire dal 2024, l'energia elettrica acquistata sarà interamente proveniente da fonti rinnovabili, contribuendo a una riduzione significativa dell'impatto ambientale e rafforzando il nostro impegno verso un futuro più sostenibile.

# 6

## GRI Index

Dichiarazione d'uso

Gruppo Primo Caredent ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo Gennaio 1, 2023 - Dicembre 31, 2023

Utilizzo GRI

GRI 1: Principi fondamentali 2021

Standard di settore  
GRI pertinenti

Non esiste uno Standard Settoriale  
affine al settore

Standard GRI/altra fonte	Informativa	Ubicazione	Pagina	Note	Omissioni
GRI 2: Informazioni generali 2021	2.1 Dettagli sull'organizzazione	Nota metodologica Chi siamo	06-07		Un riquadro grigio indica una voce non pertinente. Si riferisce esclusivamente alle colonne 'Omissione' e 'N. di Rif. degli Standard di settore GRI'.
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica	06		
	2.3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica	06		
	2.4 Restatement delle informazioni	Nota metodologica	06		
	2.5 Assurance esterna	Nota metodologica	06		
	2.6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Chi siamo	07		

GRI 2: Informazioni generali 2021	2.7 Dipendenti	Le persone al primo posto	45		
	2.8 Lavoratori non dipendenti	Le persone al primo posto	45		
	2.9 Struttura e composizione della governance	Gli organi di governo e controllo	31		
	2.10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Gli organi di governo e controllo	31		
	2.11 Presidente del massimo organo di governo	Gli organi di governo e controllo	31		
	2.12 Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	Gli organi di governo e controllo	31		



GRI 2: Informazioni generali 2021	2.13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti				Omesso
	2.14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Nota metodologica	06		
	2.15 Conflitti d'interesse	Empowerment e sensibilizzazione del paziente	36		
	2.21 Rapporto sulla retribuzione totale annuale	Promozione della diversità e pari opportunità	64		
	2.22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder	04		
	2.23 Impegni assunti tramite policy	Il nostro approccio verso l'ambiente	36		

GRI 2: Informazioni generali 2021	2.24 Integrazione degli impegni in termini di policy				Omesso
	2.25 Processi volti a rimediare agli impatti negativi				Omesso
	2.26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare criticità	Etica e integrità del business	36		
	2.27 Conformità a leggi e regolamenti	Etica e integrità del business	37		
	2.28 Adesione ad associazioni	Convenzioni sanitarie	78		
	2.29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Coinvolgimento degli stakeholders	26		
	2.30 Accordi di contrattazione collettiva	Le persone al primo posto	45		

TEMI MATERIALI					
GRI 3: Temi materiali 2021	3.1 Processo per determinare i temi materiali	Analisi di materialità	Un riquadro grigio indica una voce non pertinente. Si riferisce esclusivamente alle colonne 'Omissione' e 'N. di Rif. degli Standard di settore GRI'.		
	3.2 Elenco di temi materiali	Analisi di materialità			
TEMI SETTORIALI					
Standard GRI/altra fonte	Informativa	Ubicazione	Pagina	Note	Omissioni
Empowerment e sensibilizzazione del paziente					
GRI 3: Temi materiali 2021	3.3 Gestione dei temi materiali	Empowerment e sensibilizzazione del paziente	75		
Qualità delle cure e dei servizi erogati					
GRI 3: Temi materiali 2021	3.3 Gestione dei temi materiali	Qualità delle cure e dei servizi	69		
GRI 416: Salute e Sicurezza dei Clienti 2016	416.1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	Tutela e sicurezza del paziente	67		

GRI 416: Salute e Sicurezza dei Clienti 2016	416.2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Qualità delle cure e dei servizi	69		
Innovazione tecnologica					
GRI 3: Temi materiali 2021	3.3 Gestione dei temi materiali	Innovazione tecnologica	72		
Privacy e cyber security					
GRI 3: Temi materiali 2021	3.3 Gestione dei temi materiali	Tutela della privacy	34		
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418.1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Tutela della privacy	34		
<b>TEMI GOVERNANCE</b>					
Gestione sostenibile della catena di fornitura					
GRI 3: Temi materiali 2021	3.3 Gestione dei temi materiali	Gestione sostenibile della supply chain	42		
Etica e Integrità del Business					
GRI 3: Temi materiali 2021	3.3 Gestione dei temi materiali	Etica e integrità del business	36		

GRI 2: Informazioni generali 2021	2.15 Conflitti d'interesse	Etica e integrità del business	36		
	2.23 Impegni assunti tramite policy	Etica e integrità del business	36		
	2.24 Integrazione degli impegni in termini di policy	Etica e integrità del business	36		
	2.26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare criticità	Etica e integrità del business	36		
	2.27 Conformità a leggi e regolamenti	Etica e integrità del business	36		
GRI 205: Anticorruzione 2016	205.1 Operazioni valutate per i rischi correlati alla corruzione	Etica e integrità del business	36		
	205.2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Etica e integrità del business	36		
	205.3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Etica e integrità del business	36		
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016	206.1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziali e, antitrust e pratiche monopolistiche	Etica e integrità del business	36		

Gli Organi di governo e controllo					
GRI 3: Temi materiali 2021	3.3 Gestione dei temi materiali	Gli Organi di governo e controllo	31		
GRI 2: Informazioni generali 2021	2.9 Struttura e composizione della governance	Gli Organi di governo e controllo	31		
	2.11 Presidente del massimo organo di governo	Gli Organi di governo e controllo	31		
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405.1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Gli Organi di governo e controllo	31		
Gestione del rischio					
GRI 3: Temi materiali 2021	3.3 Gestione dei temi materiali	Etica e integrità del business	36		
Performance economica					
GRI 3: Temi materiali 2021	3.3 Gestione dei temi materiali	Performance economica	38		
GRI 201: Performance economiche 2016	201.1 Valore economico diretto generato e distribuito	Performance economica	38		
	201.2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	Performance economica	38		

	201-3 Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	Performance economica	38		
<b>TEMI SOCIALI</b>					
Sviluppo e formazione del personale					
GRI 3: Temi materiali 2021	3.3 Gestione dei temi materiali	Sviluppo e formazione del personale	50		
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404.1 Ore medie di formazione annua per dipendente	Sviluppo e formazione del personale	50		
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Sviluppo e formazione del personale	50		
	404.3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Sviluppo e formazione del personale	50		
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	407.1 Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Sviluppo e formazione del personale	50		

Rapporti con le comunità locali					
GRI 3: Temi materiali 2021	3.3 Gestione dei temi materiali	Rapporti con le comunità locali	65		
GRI 413: Comunità Locali 2016	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	Rapporti con le comunità locali	65		
Promozione della salute e sicurezza sul lavoro					
GRI 3: Temi materiali 2021	3.3 Gestione dei temi materiali	Promozione della salute e sicurezza sul lavoro	61		
GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro 2018	403.1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Promozione della salute e sicurezza sul lavoro	61		
	403.2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Promozione della salute e sicurezza sul lavoro	61		
	403.3 Servizi di medicina del lavoro	Promozione della salute e sicurezza sul lavoro	61		
	403.5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Promozione della salute e sicurezza sul lavoro	61		



GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro 2018	403.6 Promozione della salute dei lavoratori	Promozione della salute e sicurezza sul lavoro	61		
	403.7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Promozione della salute e sicurezza sul lavoro	61		
	403.8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Promozione della salute e sicurezza sul lavoro	61		
	403.9 Infortuni sul lavoro	Promozione della salute e sicurezza sul lavoro	61		
	403.10 Malattie professionali	Promozione della salute e sicurezza sul lavoro	61		
GRI 410: Pratiche per la sicurezza 2016	410.1 Personale addetto alla sicurezza formato sulle politiche o procedure riguardanti i diritti umani	Promozione della salute e sicurezza sul lavoro	61		

Promozione della diversità e delle pari opportunità					
GRI 3: Temi materiali 2021	3.3 Gestione dei temi materiali	Promozione della diversità e delle pari opportunità	63		
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405.1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Gli organi di governo e controllo	31		
	405.2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Retribuzione e Parità Salariale	64		
GRI 406: Non discriminazione 2016	406.1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Promozione della diversità e delle pari opportunità	63		
<b>TEMI AMBIENTALI</b>					
Consumo energetico ed emissioni					
GRI 3: Temi materiali 2021	3.3 Gestione dei temi materiali	Il nostro approccio verso l'ambiente	83		
GRI 302: Energia 2016	302.1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Il nostro approccio verso l'ambiente	83		
	302.2 Energia consumata fuori dell'organizzazione	Il nostro approccio verso l'ambiente	83		
GRI 305: Emissioni 2016	305.1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Il nostro approccio verso l'ambiente	83		
	305.2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Il nostro approccio verso l'ambiente	83		



# PCGG

PRIMO CARENENT GROUP



Digital  
Experience



Customer  
experience



Il tuo medico  
per la vita



Primo  
Lab

[www.primocaredentgroup.it](http://www.primocaredentgroup.it)  
Torino, Via Santa Teresa n. 23

Bilancio di sostenibilità realizzato in  
collaborazione con Open Group Italia srl