



MST GROUP S.R.L.
Piazza Araceli, 2
36100 Vicenza (VI) - Italia
P.IVA: 04210100246
Cod. Univoco: P62QHVQ
+39 0444 146 2372
info@mstgroup.it
mstgroup.it

RELAZIONE D'IMPATTO 2023

MST GROUP S.r.l. Società Benefit

Sommario

- Lettera del CEO agli Stakeholders
- Mission e Vision
- Obiettivi di beneficio comune
- Analisi aree di impatto 2023 e propositi per il 2024
 - Governance
 - Lavoratori
 - Comunità
 - Ambiente
 - Clienti
- Impact Score 2023
- Conclusioni

Lettera agli Stakeholders

Il 2023 è stato un anno molto particolare. In questi dodici mesi abbiamo compreso di avere una grande capacità di adattamento, resilienza e un'inesauribile energia, che motiva il nostro impegno umano e imprenditoriale. Il numero di clienti, intesi come Presidi Ospedalieri, è cresciuto in modo considerevole, grazie soprattutto alle richieste di estensioni contrattuali.

La gestione dei servizi sanitari ha generato, in tal modo, un aumento del fatturato relativo al core business, che rispetto all'anno precedente è raddoppiato, grazie anche all'organizzazione di cui MST Group si è dotata.

Poiché, com'è risaputo, la crescita e la complessità organizzativa vanno di pari passo, la compagine societaria ha avvertito l'esigenza di inserire nuove competenze nel Gruppo di Gestione, così è entrato un nuovo socio, che è andato ad aggiungersi alla componente medica e amministrativa, con il ruolo di Controller, conferendo in tal modo maggiore completezza.

Questo nuovo assetto ha voluto essere anche una risposta all'entrata in vigore della Legge nr. 34/2023. MST Group, infatti, alla stregua dei propri competitor, ha dovuto fare i conti con la nuova normativa che è stata promulgata con un preciso scopo: limitare, fino alla progressiva eliminazione, le esternalizzazioni dei servizi sanitari.

In termini d'impatto, MST Group si ritiene molto soddisfatta in particolare per le seguenti ragioni:

- è riuscita a soddisfare la grande richiesta di supporto, pervenuta dalle strutture sanitarie che, com'è noto, versano nell'ormai cronica carenza di personale medico, in modo particolare nel settore dell'emergenza-urgenza;
- ha affrontato i sempre crescenti impegni, perseguendo un progetto di inclusione e coinvolgendo, come collaboratori, professionisti provenienti da paesi extra UE, portando, così, avanti l'importante progetto di stabilizzazione;
- ha confermato nel suo ruolo la figura HR che guida il personale in tutta l'operatività, implementando i benefit 2022;
- ha dato ampio spazio alla formazione e ha dato nuovo slancio al ramo d'azienda MST Academy, credendo che sia indispensabile garantire l'acquisizione di competenze e

l'aggiornamento professionale, per erogare i servizi in modo ottimale;

- ha consolidato e rilanciato il Board of Director con l'ingresso del Controller e con il nuovo ruolo di Direttore Operativo assegnato al Referente Legale.

È dunque con un certo orgoglio che rivendichiamo quanto è stato realizzato, ma siamo consapevoli che ci attendono nuove sfide. MST Group non si tirerà indietro, continuerà a offrire servizi di qualità, migliorando l'impatto generato dai propri servizi, soprattutto nelle Aree in cui ha maggiori chance di incidere positivamente.

Il CEO Dr. Matteo Zanella

Vision e Mission

Vision

Lo scopo di MST Group è garantire ai pazienti un trattamento di qualità, elevando il livello di expertise del proprio personale sanitario. Con la piena consapevolezza delle difficoltà che la Sanità pubblica e privata stanno incontrando nel reperire personale sanitario esperto, MST Group sa di operare in un ambito complesso, dagli equilibri delicati, e si adopera, mettendo in campo differenti professionalità, per conseguire un risultato utile alla collettività. La Società vuole essere un punto di riferimento affidabile capace di offrire sempre il miglior team di professionisti sanitari di cui si possa disporre. Orientata alla cura della persona, MST Group mette al centro del proprio operare spirito di servizio, passione, dedizione e la formazione continua dei propri collaboratori per offrire servizi destinati a raggiungere la maggior parte delle richieste in ambito sanitario.

Mission

MST Group offre ad aziende ed enti personale sanitario affidabile e meticolosamente preparato, in grado di fronteggiare ogni tipo di esigenza. I

nostri collaboratori sono selezionati con attenzione, tra professionisti esperti che mettono al centro la cura della persona e nutrono il desiderio di crescita personale e professionale continua.

Obiettivi di beneficio comune

Lo scopo di beneficio comune può consistere in “uno o più effetti positivi, o la riduzione degli effetti negativi” nei confronti di “persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni ed altri portatori di interesse” quali lavoratori, clienti, fornitori, finanziatori, creditori, pubblica amministrazione e società civile.

Il giorno 4 maggio 2022, MST Group S.r.l., mediante trasformazione del proprio Statuto Societario, ha operato questo importante cambiamento aggiungendo quanto segue al proprio oggetto sociale.

In qualità di Società Benefit, ai sensi e per gli effetti della legge 28 dicembre 2015, articolo unico, commi 376-384, la Società, oltre allo scopo di dividerne gli utili, persegue le seguenti finalità di beneficio comune e opera in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità e ambiente, enti e associazioni ed altri portatori di interesse.

Nell'esercizio dell'attività economica la Società perseguirà uno o più effetti positivi, su dipendenti, committenti/clienti e comunità, o la riduzione degli effetti negativi.

A tal fine, a mero titolo esemplificativo, e con le modalità e nei limiti di cui al piano annuale di attuazione delle attività di beneficio comune approvato alla fine di ogni esercizio per il successivo, la Società:

- si prenderà cura dei propri dipendenti e collaboratori, considerandoli sempre anche un fine e mai solo un mezzo, in tutti gli aspetti della relazione e in tutte le fasi della vita aziendale; darà valore al loro lavoro, favorendo la soddisfazione dei bisogni di realizzazione professionale e, al tempo stesso, l'eccellenza operativa dell'azienda.
- immetterà in Comunità, quale forma di investimento a questa dedicato, personale sanitario adeguatamente formato nel particolare ambito dell'emergenza, anche proveniente da altre Regioni e da Paesi

esteri, agevolando la formazione specifica per il conseguimento dei titoli abilitanti e la sistemazione logistica;

- si impegnerà, nello svolgimento delle proprie attività, a non causare danno, a non sprecare nulla, a rispettare l'ambiente e le persone, con la visione di generare un beneficio netto all'uomo e alla biosfera.
- darà supporto ad organizzazioni no profit impegnate in attività a favore della comunità e in particolare di categorie di persone in difficoltà o svantaggiate.

L'obiettivo di MST Group è quello di produrre externalità positive, prefiggendosi di destinare una parte delle proprie risorse gestionali ed economiche al perseguimento della crescita del benessere generale. Mediante la dichiarazione delle finalità di beneficio comune, la proprietà ha voluto formalmente assumersi la responsabilità del loro perseguimento.

Per quanto la normativa consenta la possibilità di enucleare il beneficio comune dalle aree di attività profit, MST Group, da sempre attenta all'eticità, alla trasparenza e alla sostenibilità del proprio core business – in parte insito nella particolare attività da questa svolta e nell'ambito in cui si svolge (quello sanitario) – ha ritenuto di rafforzare ulteriormente, individuandone e programmandone lo sviluppo, le finalità di beneficio comune già prodotte. Questo al fine di integrare più agevolmente lo scopo di beneficio comune nella strategia e nella mission dell'impresa, in quanto strettamente collegato alla catena produttiva.

MST Group mantiene una fortissima spinta imprenditoriale, la crescita negli ultimi anni è stata davvero esponenziale ma, citando la circolare n. 19/2016 Assonime, "l'essenza della Società Benefit (...) è quella di un'impresa che identifica gli effetti positivi e negativi generati dalla propria attività sul contesto socio ambientale di riferimento e interviene sugli stessi per cogliere le opportunità che possano allo stesso tempo generare benefici sociali ed economici."

Analisi aree di impatto 2023 e propositi per il 2024

Nel maggio 2022, MST Group ha intrapreso un percorso di valutazione delle proprie performance in ambito di *missione, etica, responsabilità, trasparenza* e *governance*. Questo processo include anche l'analisi del contributo aziendale al benessere della *comunità, dei lavoratori, dell'ambiente* e dei

clienti. La transizione a Società Benefit ha segnato l'inizio di questo iter, implementato attraverso l'adozione del **B-Impact Assessment (BIA)**, uno strumento di gestione riconosciuto a livello internazionale.

Nei primi sette mesi di attività come Società Benefit nel 2022, l'azienda ha avviato un **piano d'impatto specifico**, allineato agli **obiettivi di beneficio comune dichiarati**. In conformità con la normativa vigente, al 31 dicembre 2022 la Società ha presentato una relazione dettagliata sul proprio livello d'impatto e ha delineato le prospettive strategiche per l'anno 2023.

Nel maggio 2022, MST Group ha intrapreso un percorso di valutazione delle proprie performance in ambito di *missione, etica, responsabilità, trasparenza e governance*. Questo processo include anche l'analisi del contributo aziendale al benessere della *comunità, dei lavoratori, dell'ambiente e dei clienti*. La transizione a Società Benefit ha segnato l'inizio di questo iter, implementato attraverso l'adozione del **B-Impact Assessment (BIA)**, uno strumento di gestione riconosciuto a livello internazionale.

Nei primi sette mesi di attività come Società Benefit nel 2022, l'azienda ha avviato un **piano d'impatto specifico**, allineato agli **obiettivi di beneficio comune dichiarati**. In conformità con la normativa vigente, al 31 dicembre 2022 la Società ha presentato una relazione dettagliata sul proprio livello d'impatto e ha delineato le prospettive strategiche per l'anno 2023.

Governance

Con l'obiettivo di migliorare gli indicatori d'impatto, al fine di raggiungere quanto prima l'impact score minimo per avviare il percorso di **certificazione BCorp**, nel 2022, MST Group ha aggiornato il proprio **organigramma** e il proprio **codice etico**, costituendo il **Board of Director** e inserendo un **controllo esterno**, finalizzato a valutare lo stato di sostenibilità economica dell'azienda.

Con il compimento di questi importanti passi, MST Group ha trasformato l'organizzazione, fino a quel momento sufficiente a coprire le necessità di una piccola azienda, adottando una struttura in grado di governare la crescita considerevole, in un settore delicato e complesso come quello sanitario.

Nel corso dell'esercizio 2023, MST Group ha realizzato significativi progressi nell'ambito della governance aziendale:

Innanzitutto non si è limitata a *"confermare la verifica esterna delle dinamiche finanziarie come passaggio consolidato"*, ma ha **stabilizzato la figura del Controller inserendolo all'interno della compagine sociale** così confermando l'intenzione di garantire il monitoraggio continuo della sostenibilità delle attività e dello stato di salute economica aziendale a tutela di tutti gli stakeholders.

L'organigramma aziendale è stato ottimizzato con l'introduzione della posizione di **Direttore Operativo**, incaricato di supervisionare l'efficienza e l'efficacia delle operazioni aziendali. Data la struttura organizzativa attuale dell'azienda, si è ritenuto opportuno integrare le responsabilità di Referente Legale e HR all'interno di questo ruolo direttivo di più ampio respiro.

Nel corso dell'esercizio 2023, il Consiglio di Amministrazione ha implementato diversi canali di comunicazione, inclusi sistemi di messaggistica istantanea (WhatsApp), posta elettronica e videoconferenze. Inoltre, sono state convocate tre riunioni in presenza, durante le quali sono state elaborate e definite strategie mirate per affrontare le sfide operative emerse durante l'anno.

Cosa non siamo riusciti a fare e perché

MST Group implementa metodologie di raccolta dati dagli stakeholder, includendo focus group, sondaggi e riunioni, applicandole nelle relazioni con clienti, fornitori, dipendenti e partner. Tuttavia, data l'attuale dimensione operativa e la natura delle interazioni, che hanno consentito una gestione dei momenti d'incontro, occasionali, rivolti principalmente alla gestione delle sole criticità, questi processi non sono ancora stati formalizzati in procedure strutturate.

L'azienda si impegna a sviluppare e implementare procedure formalizzate nel corso dell'esercizio 2024. Tale implementazione includerà un protocollo per la comunicazione sistematica dei risultati di questi confronti al Consiglio di Amministrazione.

Per quanto concerne lo sviluppo del capitale umano, MST Group ha istituito programmi di formazione mirati all'ottimizzazione delle competenze tecniche e alla crescita professionale dei dipendenti. Tuttavia, si riconosce una lacuna nell'offerta formativa relativa agli aspetti sociali e ambientali rilevanti per la missione aziendale. Per colmare questo gap, MST Group si impegna a erogare, a partire dal prossimo esercizio, almeno un modulo formativo annuale focalizzato sugli aspetti sociali pertinenti all'attività e alla missione dell'azienda.

Attività 2023	Indicatori	Target	Descrizione/ Stato 2023	Obiettivi di miglioramento 2024
Valori e Codice Etico	Aggiornamento Codice Etico	Tenere i valori in linea con il codice etico allineandoli agli impatti ESG dell'azienda	Nel 2023 l'attività aziendale è stata condotta nel rispetto dei valori e dei principi etici fatti propri mediante la dotazione del Codice	Tenere i valori in linea con il codice etico allineandoli agli impatti ESG dell'azienda
Organigramma e Funzionigramma Aziendali	Sono stati aggiornati i nuovi organigramma e funzionigramma aziendali	Consolidare le attuali funzioni e le attività del BOD quale livello di supervisione più alta	Il BOD si è arricchito con l'ingresso del Controller e si è riunito costantemente durante l'anno, consolidando le funzioni del Gruppo di Gestione	Proceduralizzazione degli incontri, definizione modalità di verbalizzazione e divulgazione delle strategie ai vari livelli aziendali
Introduzione di controllo finanziario esterno	E' stato internalizzato il controllo al fine di rendere strutturale l'analisi di salute finanziaria della Società	Confermare la verifica esterna delle dinamiche finanziarie come passaggio consolidato	I flussi economici e il bilancio 2023 sono stati verificati e sono risultati corretti e positivi. Si conferma la crescita a garanzia delle attività, dei dipendenti e delle finalità di beneficio comune	Nel 2024 MST vuole dotarsi di un sistema gestionale che renderà ulteriormente ordinato e trasparente tutto il flusso economico aziendale, tracciando nel dettaglio le dinamiche attive e passive

Lavoratori

In risposta alla crescita del volume d'affari registrata nell'esercizio 2022, MST Group ha attuato una strategia di espansione dell'organico aziendale. Questo processo di ampliamento è stato condotto in linea con i principi di **diversità e inclusione**, concretizzatosi nell'assunzione di due risorse di genere femminile.

Riconoscendo il valore fondamentale del **benessere del personale** per la produttività e la sostenibilità aziendale, MST Group ha provveduto all'acquisizione di una nuova sede operativa di dimensioni più ampie. Questa iniziativa ha consentito di allocare a ciascun dipendente uno spazio di lavoro ottimale, in un ambiente progettato per massimizzare il comfort e la funzionalità. La nuova sede offre, inoltre, dei benefit aggiuntivi, precedentemente dettagliati nella Relazione d'Impatto dell'esercizio precedente, volti a migliorare ulteriormente la qualità dell'ambiente lavorativo e la soddisfazione del personale.

Nel 2023, MST Group è andata avanti nel proprio intento di contribuire al benessere dei dipendenti **confermando tutti i benefit** messi a disposizione dei lavoratori nel 2022 e fruibili all'interno della sede di lavoro, ma è stato fatto di più:

- (1) per i dipendenti automuniti MST Group ha provveduto all'acquisto di abbonamento annuale al parcheggio antistante la sede di lavoro.
- (2) Si è dato seguito all'assunzione della nomina della Responsabile HR, figura ormai necessaria all'analisi delle attività aziendali e alla distribuzione del carico di lavoro, mediante individuazione delle competenze e delle predisposizioni dei singoli lavoratori.
- (3) Si è assunta un'altra dipendente dedicata prevalentemente alla gestione operativa del ramo d'azienda Academy e ad alcune altre mansioni operative;
- (4) si è provveduto alla redazione e consegna del *Regolamento Aziendale* contenente tutte le informazioni utili e necessarie alla buona conduzione del rapporto di lavoro e il codice disciplinare;
- (5) si è proceduto con il *Piano di Formazione Individuale* analizzando le esigenze formative aziendali, rilevando gli ambiti di potenziamento di ciascun lavoratore, chiedendo al singolo di proporre un corso di formazione fruibile in orario di servizio:
 - (5.1) i tre dipendenti F.T. hanno operato una scelta prevalentemente finalizzata al completamento/potenziamento del proprio profilo lavorativo, rispettivamente in ambito di marketing, project management e appalti pubblici.
 - (5.2) la dipendente P.T. ha chiesto di essere temporaneamente esonerata dalla formazione aziendale in quanto maggiormente limitata dall'orario di servizio e fortemente impegnata nella gestione familiare.
- (6) Nel mese di novembre è stata inserita una risorsa in tirocinio formativo. Nel corso dei due mesi formativi, si è preso in considerazione il suo inserimento lavorativo. Tale risorsa avrebbe potuto dedicarsi alla gestione operativa del ramo d'azienda Academy che MST Group ha deciso di potenziare proprio a partire dalla fine dell'anno 2023.
- (7) Alla fine dell'anno 2023, unitamente alla tredicesima mensilità, è stato versato il premio di fine anno, slegato da indici di efficienza e produttività, ma quale omaggio per l'impegno mostrato durante questo faticoso anno lavorativo.

Cosa non siamo riusciti a fare e perché

MST Group L'esigenza di rafforzare le competenze per la migliore gestione del core business, ha spinto l'organizzazione a dare la precedenza alla formazione più prettamente professionalizzante. Non è riuscita ancora a inserire momenti formativi su aspetti sociali e ambientali rilevanti per l'azienda e per la sua missione.

Nel confermare l'impegno della Società per l'anno 2024, si evidenzia l'intenzione di creare spazi dedicati a incontri volti a dimostrare come l'attività profit dell'azienda si allinei con il raggiungimento degli obiettivi di beneficio comune. A ciò si aggiunge l'impegno a migliorare le comunicazioni interne, favorendo una maggiore coesione e trasparenza organizzativa.

Attività 2023	Indicatori	Target	Descrizione/ Stato 2023	Obiettivi di miglioramento 2024
Attenzione al tema diversity & inclusion	% donne in azienda tra i lavoratori dipendenti % donne a livello direzionale	Nessuna segnalazione di discriminazione. Attenzione alla percentuale di dipendenti di sesso femminile sul totale dei dipendenti	Nel corso del 2023 è stato assunto un dipendente di sesso femminile con ruolo di Direttivo, componente esterno del BOD	Inizio anno 2024 si procederà con l'assunzione di altro dipendente di sesso femminile per il potenziamento della gestione del ramo d'azienda Academy
Policy Risorse Umane	Gestione HR N. riunioni HR/mese Regolamentazione interna	Nomina Responsabile HR, riunioni HR periodiche, approvazione Regolamento aziendale	Nel corso del 2023 si è dato seguito alla nomina del Responsabile HR che ha provveduto alla redazione e definizione del Regolamento Aziendale. Sono state organizzate riunioni interne finalizzate alla condivisione delle strategie aziendali e alla raccolta delle criticità nello svolgimento delle attività operative	Nel corso del 2024 si approverà procedura gestione riunioni interne. Lo scopo è quello di ottenere un flusso di informazioni bottom up e top down costante, anche con riferimento alle attività profit e benefit. Si procederà alla prima valutazione interna del sistema di flessibilità oraria regolamentato e applicato
Piano di formazione	N. ore formazione N. persone formate	Formazione in ambito privacy 100% dei dipendenti (due ore) Formazione per crescita professionale 80% dei dipendenti (dalle 35 alle 100 ore di formazione)	Nel corso del 2023 è stata effettuata la formazione interna in materia di privacy e in materia di sicurezza al 100% dei dipendenti. E' stato inoltre somministrato un numero di ore di formazione in orario di servizio pari a 150 ore	Nel corso del 2024 si riconfermerà il piano integrato di formazione multidisciplinare, studiato in base alle necessità aziendali e alle caratteristiche specifiche dei singoli dipendenti. Si lascerà ampio

				spazio a corsi per la crescita personale e si riserveranno spazi al tema della diversità e sostenibilità
Piano welfare	N. azioni welfare implementate N. dipendenti che ne hanno avuto accesso	Conferma dei benefit 2022	Nel 2023 sono stati confermati tutti i benefit già accordati nel 2022. Sono stati aggiunti benefit quali l'abbonamento per il parcheggio e il bonus di fine anno, erogato al 100% dei dipendenti quale forma di omaggio e incentivo all'appartenenza.	Conferma dei benefit del 2023 e definizione di metodo di assegnazione bonus di fine anno, in parte fisso per omaggiare i dipendenti e per incentivare il senso di appartenenza, in parte variabile, legato alla produttività e altri KPI

Comunità

Nel corso dell'esercizio 2022, MST Group ha implementato una strategia mirata ad affrontare la carenza cronica di personale sanitario nel settore dell'emergenza-urgenza. L'iniziativa si è concretizzata nell'inserimento protetto di **19 medici provenienti da Paesi extra UE**, contribuendo così a mitigare il deficit di risorse umane in questo ambito critico.

Per facilitare l'integrazione efficace di questi professionisti, l'azienda ha sviluppato un programma strutturato che comprende:

- (1) *Due diligence* documentale approfondita.
- (2) Verifica e certificazione delle *competenze linguistiche*, per garantire l'insussistenza della barriera linguistica, nell'esercizio della professione.
- (3) *Supporto amministrativo* per l'avvio dell'attività professionale, inclusa l'assistenza nell'apertura della partita IVA.
- (4) Facilitazione nella stipula di *polizze assicurative* per la responsabilità civile professionale.
- (5) Implementazione di un sistema di *anticipi e agevolazioni* finanziarie per supportare la fase iniziale di inserimento lavorativo.

La divisione MST Academy ha sviluppato un percorso formativo specializzato, focalizzato sulle competenze necessarie per l'emergenza territoriale. Questo programma, condotto da docenti esperti del settore, è

stato reso accessibile ai professionisti neo-inseriti attraverso condizioni economiche agevolate e piani di pagamento flessibili.

Questa iniziativa si configura come un investimento strategico volto a:

(1) Migliorare la qualità e la disponibilità dei servizi sanitari di emergenza-urgenza.

(2) Promuovere l'inclusione e la diversità nel settore sanitario.

(3) Contribuire allo sviluppo professionale di medici provenienti da contesti internazionali.

(4) Rafforzare la posizione di MST Group come attore responsabile nel panorama sanitario nazionale.

Nel 2023 questo progetto è stato potenziato e migliorato.

(1) Sono 55 i professionisti di provenienza extra UE reclutati e inseriti al termine del 2023. Tutti hanno portato avanti il percorso di riconoscimento ministeriale del titolo di studio e sono in attesa di poter sostenere l'esame per conseguire l'omologazione richiesta.

(2) Molti dei medici inseriti hanno accolto la proposta formativa di MST Academy, già introdotta nel 2022. La proposta è stata ampliata e migliorata con l'individuazione di nuova sede, che offre la possibilità di pernottamento ad una tariffa agevolata rispetto ai prezzi di mercato. Nel 2023, su 36 medici di nazionalità extra UE inseriti, ne sono stati formati 26.

(3) Nel corso del 2023, i medici che non possedevano la certificazione linguistica, hanno conseguito un'attestazione emessa da una scuola di lingua certificata. Queste attestazioni si aggiungono alle n. 6 ottenute nel 2022.

(4) Vi è stato un costante supporto in ambito assicurativo, legale, fiscale e un affiancamento costante, quando si è avuto il sentore che stessero vivendo momenti di difficoltà durante la fase di inserimento.

(5) Per quanto concerne i progetti solidali, MST Group ha effettuato una donazione in denaro alla Pubblica Assistenza Croce Verde Vicenza odv e alla Associazione e all'Associazione Centro di aiuto alla Vita Vicenza.

Cosa non siamo riusciti a fare e perché

Nel 2023, a causa dell'impegno richiesto dalla gestione degli appalti in aumento, MST Group non è riuscita a sviluppare un programma solidale completo né a stabilire una percentuale di utili per progetti di beneficio comune. I due beneficiari individuati sono legati ai soci fondatori, ma si intende collegare le future donazioni a progetti monitorabili. Nonostante il costante impegno nel ciclismo giovanile, la società conferma

l'intenzione di avviare un progetto solidale strutturato dal 2024 in poi.

Attività 2022	Indicatori	Target	Descrizione/ Stato 2023	Obiettivi di miglioramento 2024
Inserimento lavorativo Medici di emergenza/urgenza Ex (Art. 13 d.l. 18/2020 - art. 6 bis d.l. 105/2021- art. 15 L 34/2023)	N. medici inseriti	Inserimento lavorativo del maggior numero possibile di professionisti nei presidi ospedalieri Regione Veneto e Regione Sardegna	Nel corso dell'anno 2023 sono stati inseriti altri 36 medici extra UE, tutti esperti nell'ambito dell'emergenza.	Prosecuzione del progetto
Formazione del Personale Sanitario al fine dell'inserimento lavorativo	N. di corsi di formazione somministrati mediante applicazione di scontistica del 20%	Somministrazione di formazione specifica abilitante all'inserimento nei servizi di Pronto Soccorso e all'esercizio dell'emergenza territoriale nella Regione Veneto	Sempre nell'ambito del progetto Medici Extra UE, nel corso del 2023 si è dato seguito alla somministrazione di n. 26 percorsi formativi, ognuno costituito da 11 corsi di formazione	Prosecuzione del Progetto
Supporto per il conseguimento del riconoscimento ministeriale del titolo di studio	N. fascicoli analizzati N. professionisti seguiti	Per il tramite di un consulente italo - argentino che svolge su incarico e a spese di MST Group, attività di intermediazione culturale, ci si prefigge di condurre i professionisti formati ed inseriti, al conseguimento del riconoscimento ministeriale del titolo	Nel corso del 2023 nessun professionista inserito lavorativamente ha conseguito il riconoscimento del titolo, ma ciò a causa delle tempistiche dilatate del Ministero della Salute	Prosecuzione del Progetto
Monitoraggio livello di conoscenza lingua italiana	N. attestazioni del livello linguistico N. certificazioni del livello linguistico conseguite	Attestazione del livello linguistico dei medici Extra UE e avvio percorso di certificazione	Mediante incarico conferito da MST Group a scuola di lingua certificata, nel 2023 si è provveduto ad organizzare esame per attestazione del livello linguistico di n. 26 medici stranieri. Gli stessi medici si sono poi avviati ad un corso di lingua italiana	Prosecuzione del Progetto
Progetti solidali	N. di attività solidali svolte N. di associazioni coinvolte	I target saranno da definire all'interno del piano di iniziative 2024	Nel corso del 2023 MST Group ha individuato due associazioni cui destinare la propria solidarietà, ma non ha elaborato un piano di iniziative	Elaborazione di Piano di iniziative

Ambiente

Il *core business* di MST Group consiste nella gestione e organizzazione di servizi sanitari, mentre il ramo d'azienda Academy si occupa di attività di formazione in ambito sanitario. Tali attività non producono impatti ambientali che possano definirsi significativi. Nonostante questo, nel 2022 MST Group ha ritenuto opportuno mettere in atto una serie di accorgimenti finalizzati al controllo e alla riduzione del **dispendio energetico** e del **consumo di acqua** e alla corretta gestione dei **rifiuti** mediante l'adozione di alcuni provvedimenti:

- installazione luci led in tutti gli uffici
- dotazione ai dipendenti di tazze e bicchieri in vetro e in ceramica da utilizzare per il caffè e l'erogatore (gratuito) di acqua;
- installazione di sciacquoni a tempo per il controllo dei consumi dell'acqua;
- attività in ufficio quasi totalmente *paperless*;
- raccolta differenziata in tutti gli uffici;
- attivazione di un contratto dedicato per la gestione dei rifiuti pericolosi (toner).

A questi provvedimenti, nel 2023 si è aggiunto l'acquisto di prodotti ecosostenibili per la pulizia degli ambienti di lavoro.

L'impatto sull'ambiente più consistente rimane, anche per l'anno 2023, quello fornito dalla particolare gestione aziendale della logistica dei collaboratori incaricati dalla Società dello svolgimento delle attività sanitarie.

Nel corso dell'esercizio 2023, MST Group ha implementato una strategia di supporto logistico per i medici collaboratori, con un duplice obiettivo di sostenibilità ambientale e ottimizzazione delle risorse umane. In collaborazione con i partner aziendali, è stato allocato un budget di 400.000 Euro per coprire le spese di alloggio dei professionisti provenienti da località distanti o extra-regionali.

Iniziative chiave:

(1) Gestione centralizzata delle prenotazioni alberghiere – (1.1) assegnazione di una risorsa dedicata alla gestione delle prenotazioni e alle relazioni con le strutture ricettive convenzionate. (1.2) Ottimizzazione dei processi logistici per i professionisti sanitari.

(2) Impatto ambientale - (2.1) Riduzione significativa del pendolarismo. (2.2) Conseguente diminuzione delle emissioni di idrocarburi, in linea con gli obiettivi di sostenibilità aziendale.

(3) Benessere dei professionisti - (3.1) Semplificazione delle procedure logistiche per i medici. (3.2) Allocazione in strutture alberghiere prossime ai presidi ospedalieri, raggiungibili a piedi. (3.3) Riduzione dello stress correlato agli spostamenti e alla gestione logistica.

(4) Efficienza operativa - (4.1) Miglioramento della puntualità e della disponibilità del personale medico. (4.2) Potenziale incremento della produttività grazie alla riduzione dei tempi di spostamento.

Questa iniziativa si configura come un investimento strategico che coniuga benefici ambientali, miglioramento delle condizioni lavorative e ottimizzazione delle risorse. MST Group prevede di continuare a monitorare l'efficacia di questo programma, valutando potenziali espansioni o adattamenti negli esercizi futuri per massimizzarne l'impatto positivo sia a livello aziendale che sociale.

Cosa non siamo riusciti a fare e perché

Alla fine del 2022 è stato avviato un percorso di certificazioni ISO e tra le certificazioni si stava procedendo con l'implementazione documentale atta all'ottenimento dell'ISO 14001. Le dimissioni della dipendente individuata per il conseguimento delle certificazioni ISO sopraggiunte a metà anno, hanno determinato l'arresto delle relative attività. Il conseguimento della Certificazione ISO 14001 si prospetta per la fine del 2024.

Attività 2022	Indicatori	Target	Descrizione/ Stato 2023	Obiettivi di miglioramento 2024
Sistemi per contenimento dispendio energetico, consumo di acqua e raccolta differenziata	N. di accorgimenti posti in essere	Accortezze poste in essere all'interno della sede aziendale per la riduzione del dispendio energetico e di acqua. Riduzione del pendolarismo dei Medici	Nell'anno 2023, al mantenimento degli accorgimenti atti a limitare il dispendio energetico e di acqua, si è aggiunto l'acquisto di materiale consumabile e detergenti ecosostenibili.	Conferma dei medesimi accorgimenti
Percorso ISO 14001 per	Conseguimento Certificazione	Percorso di Certificazione ISO 14001	Nell'anno 2023 la Società non è riuscita a conseguire la certificazione ISO 14001 al fine di dotarsi di una	Conseguimento della Certificazione ISO 14001

			struttura gestionale per l'integrazione delle pratiche di gestione ambientale	
Impatti ambientali dei servizi offerti: compensazione dei viaggi	CO2 compensate	Riduzione emissioni CO2 nell'ambito dell'espletamento del servizio	La Società si fa stabilmente carico delle spese alberghiere dei professionisti incaricati dell'espletamento dei servizi così limitando al minimo la pendolarità	Prosecuzione del Progetto

Clienti

In quest'area si valuta il *livello di valore* che l'azienda produce per i propri clienti. Da sempre, rispetto ai propri competitor, MST Group si distingue per la cura con cui coltiva le proprie relazioni. La Società è, infatti, guidata da una compagine che annovera al proprio interno una rappresentanza della professione sanitaria, che conferisce alla gestione la particolare sensibilità che è richiesta, viste le specifiche esigenze del settore.

L'accortezza di assumere la gestione di servizi di emergenza-urgenza, mettendo a frutto la grande esperienza maturata sul campo da due dei tre soci fondatori, determina un grande livello di competenza e consapevolezza ed è importante garanzia per le stazioni appaltanti.

In ogni appalto il CEO riveste anche il ruolo di Coordinatore Sanitario, mettendosi a disposizione delle Direzioni Sanitarie e delle Unità Operative, pronto a fornire risposte e a prendere ogni provvedimento necessario.

Ogni ambito della gestione è assegnato ad una o più risorse dedicate e formate. Ci si avvale di un Ufficio Amministrativo, di un Ufficio Gare, di un Servizio di Logistica e di un Direttore Operativo che supervisiona le attività tenendo i rapporti con gli Enti.

Le relazioni con i clienti vengono condotte con la massima puntualità e disponibilità al dialogo. Si è sempre pronti a fornire tutte le informazioni e la documentazione richieste, senza ritardo.

Questa organizzazione, che era già ben consolidata nel 2022, è stata ulteriormente migliorata nel 2023, con l'inserimento di un Controller all'interno della compagine societaria e con la stabilizzazione, a inizio anno, del Direttore

Operativo, che possiede competenze in ambito legale e ha un'esperienza di 15 anni nel settore sanitario.

La partnership stabile con interlocutori operanti nel nostro stesso ambito, conferisce a MST Group ulteriore forza e permesso di erogare un servizio sempre puntuale, tanto da non essere mai incorsa in penali, o contestazioni per inadempienze.

Un'altra prerogativa che si è rivelata preziosa, e particolarmente in controtendenza, è la grande flessibilità con cui MST Group gestisce i contratti d'appalto. Ad ogni richiesta di estensione (da intendersi come ampliamento di un servizio già in gestione o di aggiunta di un servizio diverso, appartenente alla medesima ASL/ULSS) è stata data risposta positiva e i servizi sono stati condotti fino alla fine, senza scoperture. A dicembre 2022 i servizi di Pronto Soccorso gestiti erano 13, a dicembre 2023 se ne contano 23.

Cosa non siamo riusciti a fare e perché

Come spiegato nel punto che precede, le dimissioni sopraggiunte della dipendente che stava portando avanti il percorso di certificazione ISO ha determinato una battuta d'arresto che l'Organizzazione ha ritenuto di fronteggiare in un secondo momento concentrando le energie nelle nuove sfide che il settore di appartenenza ha presentato, fieri di aver in ogni caso avuto un importante impatto in diversi Aree, ma soprattutto nell'Area Comunità.

Nel 2024 si consegnerà anche questo risultato, in particolare la certificazione ISO 9001 che darà conferma della qualità alla quale si mira da sempre e sulla quale si investe in tempo e risorse.

Attività 2022	Indicatori	Target	Descrizione/ Stato 2023	Obiettivi di miglioramento 2024
Implementazione sistema di qualità ISO 9001	Certificazione ISO	Percorso di Certificazione ISO 9001	Nell'anno 2023 la Società ha implementato il sistema di qualità avviato nel 2022 al fine di conseguire	Certificazione ISO 9001

			la certificazione ISO 9001.	
Implementazione Modello Organizzativo Privacy	Implementazione Modello Organizzativo Privacy e somministrazione formazione specifica in materia di privacy	Somministrazione di formazione e aggiornamenti continui in materia di privacy	Nel corso del 2023 si è provveduto alla formazione in materia di privacy del personale dipendente	Proseguimento del Progetto mediante aggiornamento Modello Organizzativo e refresh formazione
Impatti ambientali dei servizi offerti: compensazione dei viaggi	CO2 compensate	Riduzione emissioni CO2 nell'ambito dell'espletamento del servizio	La Società si fa stabilmente carico delle spese alberghiere dei professionisti incaricati dell'espletamento dei servizi così limitando al minimo la pendolarità	Proseguimento del Progetto

Impact Score

Procedendo sempre mediante l'utilizzo del B-Impact Assessment quale strumento di misurazione dell'impatto generato, MST Group ha ottenuto un lieve miglioramento nel punteggio complessivo.



Conclusioni

In questa seconda Relazione d'impatto, la prima a coprire un intero esercizio, MST Group conferma l'impegno a perseguire un percorso di miglioramento continuo del proprio impatto sociale e ambientale. La Società è impegnata a intensificare i propri sforzi focalizzando la propria attenzione sulle aree che presentano maggiori margini di miglioramento.

Punterà a raggiungere, in modo ancora più consapevole, obiettivi chiari e concreti e per quanto possibile, soluzioni innovative per un futuro sostenibile. Attraverso il BIA (Benefit Impact Assessment) continuerà a misurare gli impatti generati con le proprie attività.

MST Group ribadisce con determinazione il proprio obiettivo di posizionarsi come riferimento di eccellenza nel proprio settore, con particolare attenzione per il coinvolgimento della comunità, lo sviluppo del capitale umano e la tutela ambientale, contribuendo attivamente allo sviluppo di un ecosistema sempre più orientato alla sostenibilità e alla centralità della dimensione umana.

Il CEO Dr. Matteo Zanella

