medical service ASSISTANCE
società benefit

RELAZIONE DI IMPATTO

Anno 2025

Medical Service Assistance S.r.l. Società Benefit
Sede di Roma: Via Cristoforo Colombo 436, Cap 00145
E-mail: info@medicalserviceassistance.com Cod. Fisc./ P.IVA N.07015671006
Telefono: 0655300195 Fax: 0655300934

Lettera dell'Amministratrice Unica

L'annualità 2025 ha segnato una tappa fondamentale nel percorso di Medical Service Assistance. Se il 2024 è stato il nostro "anno zero" – un esercizio dedicato a interiorizzare il modello di Società Benefit e a tradurre i principi statutari in linee guida quotidiane – il 2025 ha rappresentato il momento della maturità, della rendicontazione rigorosa e della verifica sul campo dell'impatto generato.

Operare nel settore della cura, dell'assistenza sanitaria e della salute significa assumersi una responsabilità sociale intrinseca. Attraverso l'adozione del framework metodologico SABI 4.0 (*Strumento di Autovalutazione del Buon Impatto*), quest'anno non ci siamo limitati a misurare i nostri risultati economici, ma abbiamo analizzato scientificamente il valore generato per i nostri pazienti, per le loro famiglie e per i professionisti che ogni giorno incarnano la missione di MSA.

Il 2025 è stato un anno di ascolto e di apprendimento organizzativo. Per rispondere alla crescente complessità strutturale e commerciale, ci siamo posti l'obiettivo di riorganizzare i nostri processi. L'esperienza maturata nei mesi scorsi ci ha dimostrato che la tutela del beneficio comune richiede un presidio più profondo, costante e integrato. Per questa ragione, la governance ha preso una decisione cruciale per il futuro dell'azienda: l'introduzione di una **Direzione Operativa interna** e il contestuale aggiornamento dell'organigramma e funzionigramma aziendale. Questa evoluzione ci permetterà di guidare le strategie future con una consapevolezza, una tempestività e una coerenza decisamente superiori.

Nel segno di questa evoluzione, guardiamo al 2026 con obiettivi ambiziosi ma solidamente pianificati. Sul fronte interno, continueremo a investire sul nostro pilastro più prezioso – le Persone – blindando i presidi di *work-life balance* attraverso la formalizzazione del Regolamento del Lavoro Agile, il mantenimento della flessibilità oraria, i superminimi contrattuali e una formazione continua orientata alla transizione digitale. Sul fronte esterno, risponderemo al bisogno di salute della Comunità aumentando l'accessibilità ai servizi: standardizzeremo le metriche di impatto dell'assistenza domiciliare per valutarne i nuovi accreditamenti e daremo vita a un importante progetto di sanità di prossimità territoriale a Roma, attraverso l'**apertura di un Poliambulatorio nel distretto Roma 2**.

Siamo convinti che la solidità della nostra governance e la cura del benessere del nostro team siano le fondamenta indispensabili per moltiplicare il valore sociale impresso sul territorio. Nel ringraziarvi per la fiducia e la collaborazione che ci avete accordato in questo secondo anno di attività come Società Benefit, vi invitiamo a leggere le pagine che seguono, specchio del nostro impegno cogente, trasparente e circolare verso il bene comune.

Roma, 24 giugno 2026

Nadia Natale

Medical Service Assistance S.r.l. Società Benefit
Sede di Roma: Via Cristoforo Colombo 436, Cap 00145
E-mail: info@medicalserviceassistance.com Cod. Fisc./ P.IVA N.07015671006
Telefono: 0655300195 Fax: 0655300934

La nostra storia

Medical Service Assistance è nata nel 2002 con l'obiettivo di diventare una realtà imprenditoriale di riferimento per l'erogazione dei servizi socio-assistenziali per enti pubblici e privati, mettendo a disposizione soluzioni di gestione innovative e di qualità capaci di garantire servizi sanitari ottimali. La prassi di un miglioramento continuo è dunque fin dall'inizio una nostra prerogativa.

Ovviamente, sono molti i fattori che entrano in gioco nella gestione di tutte le variabili che contribuiscono alla crescita e al sano sviluppo di un'attività imprenditoriale.

Per esempio:

- la cultura aziendale, che deve essere necessariamente orientata alla crescita e al miglioramento continuo;
- le competenze tecniche, che servono a intraprendere azioni sostenibili;
- le buone pratiche di management, che aiutano a coinvolgere in modo giusto le persone che fanno parte dell'organizzazione a tutti i livelli;
- le competenze trasversali, necessarie a favorire il cambiamento.

In Medical Service Assistance riteniamo che tutti questi elementi debbano essere governati secondo un senso di responsabilità ampio e condiviso, senza mai dimenticare che, in quanto operanti nel settore sanitario assistenziale, la nostra peculiare responsabilità consiste non soltanto nel senso di dovere che deriva dal ruolo, ma anche nell'esigenza di coltivare e promuovere l'attitudine a prendersi cura delle persone e della loro salute attraverso l'operato quotidiano.

Per questi motivi, eroghiamo servizi sanitari ponendo alla base del nostro operato:

- flessibilità organizzativa e gestionale
- promozione della qualità dei servizi e delle prestazioni offerte
- cultura del lavoro in rete e di gruppo
- professionalità degli operatori
- criteri di equità e obiettività

Medical Service Assistance S.r.l. Società Benefit
Sede di Roma: Via Cristoforo Colombo 436, Cap 00145
E-mail: info@medicalserviceassistance.com Cod. Fisc./ P.IVA N.07015671006
Telefono: 0655300195 Fax: 0655300934

I servizi e la struttura organizzativa di MSA

Le aree di nostra competenza si confermano così articolate:

- **Selezione e gestione del personale sanitario** per ospedali, case di cura, istituti penitenziari e altre strutture, garantendo la totale e costante gestione operativa del servizio.
- **Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)**, che consiste nel fornire al cittadino - presso la sua stessa abitazione - prestazioni sanitarie e socio-assistenziali, secondo un piano di cure individuale programmato comprendente interventi medici, infermieristici, riabilitativi, nonché di aiuto nello svolgimento delle normali attività quotidiane in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.
- **Assistenza domiciliare privata** attraverso il servizio denominato "il Medico a casa" che, attivo per le città di Roma e Milano, prevede l'erogazione di visite mediche specialistiche, esami diagnostici, prestazioni infermieristiche e riabilitative presso l'abitazione del paziente. La struttura organizzativa, deputata alla gestione dei servizi, è articolata in unità funzionali che lavorano in stretta sinergia:

PROGETTAZIONE E COORDINAMENTO

Direzione aziendale composta da persone con competenze tecniche e amministrative che svolgono le attività di pianificazione, progettazione, coordinamento e controllo dei servizi erogati.

ESECUZIONE

Personale specializzato che eroga i servizi in modo competente e strutturato:

1. Referente Responsabile del Coordinamento
2. Coordinatori di Servizio
3. Personale addetto al servizio

CONTROLLO

Sistemi di controllo esterni a garanzia della qualità e degli elevati standard gestionali:

- Ente Certificatore esterno di Qualità
- Enti di formazione accreditati per l'aggiornamento continuo dei professionisti

Il valore rinnovato di essere Benefit

Mentre le società tradizionali hanno come prevalente scopo la distribuzione di dividendi, le Società Benefit sono espressione di un paradigma più evoluto che, insieme agli obiettivi di profitto, integra nel proprio oggetto sociale lo scopo di avere un impatto positivo sulla società e sulla biosfera. Sono dunque a tutti gli effetti società a scopo di lucro che, nel perseguire la sostenibilità economica, si impegnano nel contempo a "creare e restituire valore" all'ambiente circostante e alla comunità.
La forma giuridica della Società Benefit è stata introdotta in Italia – primo Paese in Europa e secondo al mondo dopo gli Stati Uniti – nel 2016. Riconoscendosi pienamente in questi principi, Medical Service Assistance (MSA) l'ha adottata nel novembre 2023, formalizzando una vocazione che apparteneva all'azienda fin dalla sua nascita.
Con l'assunzione di questa forma giuridica, MSA ha integrato stabilmente nel proprio organigramma la figura del **Responsabile dell'Impatto**. Nel corso del 2025, questa figura ha operato per garantire che il perseguimento delle finalità di beneficio comune dichiarate nello Statuto fosse costantemente

Medical Service Assistance S.r.l. Società Benefit
Sede di Roma: Via Cristoforo Colombo 436, Cap 00145
E-mail: info@medicalserviceassistance.com Cod. Fisc./ P.IVA N.07015671006
Telefono: 0655300195 Fax: 0655300934

allineato alle decisioni strategiche e operative dell'azienda. Per il 2026, il Responsabile dell'Impatto assume un ruolo ancora più centrale, guidando il monitoraggio continuo attraverso metriche oggettive e standardizzate.
La presente relazione ha lo scopo di rendere conto in modo trasparente e oggettivo di quanto effettivamente realizzato da MSA nel corso dell'esercizio 2025 e, contestualmente, di dichiarare gli obiettivi sfidanti e le azioni concrete che la società si prefigge di realizzare nel 2026 per far progredire il proprio impatto positivo.

Identità, Valore Condiviso e Modello di Impatto

Un'impresa non è solo la somma delle sue procedure, ma l'evoluzione di un'intuizione originaria. Quando nel 2002 Medical Service Assistance ha mosso i primi passi, ha scelto una direzione precisa: ridefinire gli standard dell'assistenza sanitaria mettendo al centro l'efficacia dei modelli organizzativi, il rigore delle competenze e, soprattutto, l'etica della prossimità. A distanza di 24 anni, quella visione non è cambiata; si è strutturata, diventando un modello di business maturo e pienamente sostenibile.
L'esercizio appena concluso ha segnato una pietra miliare in questo percorso. **Gli obiettivi di beneficio comune che ci eravamo prefissati per il 2025 sono stati raggiunti**, dimostrando nei fatti la serietà dei nostri impegni statutari. Non abbiamo solo misurato il nostro punto di partenza, ma abbiamo tradotto ogni intenzione in azioni concrete. Forti di questi traguardi, l'annualità 2026 non parte da zero, ma consoliderà i risultati ottenuti e rilancerà la nostra azione sulle 5 macro-aree d'impatto strategiche, speculari ai pilastri del framework SABI:

- **Comunità e Sanità di Prossimità.** La salute non si tutela solo negli ospedali, ma anche nei luoghi di vita quotidiana. Avendo centrato i target 2024 di potenziamento territoriale, oggi l'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e il progetto *"Il Medico a Casa"* rispondono con ancora maggiore capillarità. Il nostro impatto sociale si è consolidato nella costruzione di reti di fiducia stabili con le istituzioni locali e con le famiglie che assistiamo quotidianamente.
- **Persone, Competenze e Benessere Interno.** Medici, infermieri, OSS, fisioterapisti e team amministrativo costituiscono il vero valore patrimoniale di MSA. Siamo consapevoli che la qualità della cura verso l'esterno dipende dal benessere di chi cura. I progetti di welfare e inclusione pianificati lo scorso anno sono oggi una realtà aziendale. Con una forte e storica impronta legata alla leadership femminile, continuiamo a promuovere politiche di genere e un clima di lavoro circolare, fondato sulla valorizzazione del talento e sulla conciliazione tra vita professionale e personale.
- **Centralità del Paziente e Partnership Pubblico-Privato.** Dialoghiamo con enti pubblici, strutture private e singoli cittadini attraverso un modello basato sulla trasparenza totale e sull'ascolto attivo. Il raggiungimento degli obiettivi di customer satisfaction del 2025 conferma che non eroghiamo semplici prestazioni, ma co-progettiamo soluzioni assistenziali integrate, capaci di generare partnership di lungo periodo che migliorino l'efficienza complessiva del sistema salute.
- **Governance Responsabile e Circolare.** Rigettiamo le logiche di gestione rigidamente verticali a favore di una Governance partecipativa e fluida, che nel corso del 2025 è stata ulteriormente consolidata la volontà di far dialogare in modo sistematico le aree operative con le direttive strategiche. Questo approccio ci permette di integrare la pluralità dei punti di vista in scelte aziendali rapide ed efficaci, garantendo che la produzione di valore economico sia sempre bilanciata dal perseguimento del beneficio comune.
- **Sostenibilità Ambientale e Transizione Digitale.** Anche il settore sociosanitario ha un'impronta ecologica, legata soprattutto alla mobilità degli operatori e alla gestione documentale. Avendo completato con successo gli step di digitalizzazione previsti per il 2025, MSA risponde a questa sfida riducendo drasticamente il consumo di carta e ottimizzando gli spostamenti sul territorio, promuovendo una cultura della responsabilità ambientale condivisa da tutta la filiera.

Medical Service Assistance S.r.l. Società Benefit
Sede di Roma: Via Cristoforo Colombo 436, Cap 00145
E-mail: info@medicalserviceassistance.com Cod. Fisc./ P.IVA N.07015671006
Telefono: 0655300195 Fax: 0655300934

Il Rilancio Strategico e obiettivi 2026

Medical Service Assistance affronta l'esercizio 2026 non più con l'approccio di chi sperimenta un nuovo modello societario, ma con la determinazione di chi trasforma l'impatto in uno standard operativo permanente e replicabile.
Per l'anno 2026, la nostra sfida sarà far convergere, in modo ancora più consapevole, la **tutela della salute (SDG 3)**, l'**empowerment di genere (SDG 5)**, la **dignità del lavoro sanitario (SDG 8)** e l'**abbattimento delle barriere d'accesso alle cure (SDG 10)** in un'unica strategia circolare.
Questo percorso strutturato ci permetterà di generare un valore condiviso ancora più profondo, misurabile e radicato nel territorio.

Gli obiettivi che perseguiamo si confermano essere i seguenti:

Obiettivo SDG 3: "Salute e benessere"

Assicurare la salute e il benessere a tutti e a tutte le età: tale obiettivo è stato selezionato in quanto corrisponde, alla lettera, al nostro principio guida. Riconoscendo la salute come un diritto fondamentale e un presupposto essenziale per lo sviluppo sostenibile, esso traccia per noi la rotta verso il raggiungimento di tre target specifici:

1. Accesso a cure di qualità, offrendo servizi equi ed estesi anche alle fasce più vulnerabili della popolazione (anziani, persone a basso reddito).
2. Educazione sanitaria e prevenzione, realizzando campagne di sensibilizzazione su malattie trasmissibili e dipendenze, partecipando a programmi vaccinali e attività di *screening*.
3. Promozione del benessere e della salute anche all'interno dell'organizzazione, attraverso politiche di *welfare*, orari flessibili, supporto psicologico e prevenzione dello stress.

Medical Service Assistance S.r.l. Società Benefit
Sede di Roma: Via Cristoforo Colombo 436, Cap 00145
E-mail: info@medicalserviceassistance.com Cod. Fisc./ P.IVA N.07015671006
Telefono: 0655300195 Fax: 0655300934

Obiettivo SDG 5 "Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'*empowerment* di tutte le donne e ragazze"

Questo obiettivo assume un significato particolarmente rilevante per l'azienda, che è nata sotto il segno dell'imprenditoria femminile, tanto da aver conseguito la certificazione per la parità di genere. Tale obiettivo si traduce in azioni concrete sia all'interno dell'organizzazione sia nell'erogazione dei servizi.

Obiettivo SDG 8 "Lavoro dignitoso e crescita economica"

Si propone di incentivare una crescita sostenibile, fondata su lavoro dignitoso, inclusivo e produttivo, con particolare attenzione al benessere di dipendenti, collaboratori e comunità servite. Nel nostro contesto aziendale questo obiettivo si traduce in:

- Creazione di ambienti di lavoro sicuri, equi e stimolanti, dove il personale sanitario e amministrativo possa operare in condizioni di dignità, sicurezza e rispetto.
- Valorizzazione del capitale umano, attraverso formazione continua, percorsi di crescita professionale e politiche di conciliazione vita-lavoro.
- Promozione della parità di genere e dell'inclusione, garantendo pari opportunità di carriera per tutti i profili, senza discriminazioni.
- Sviluppo sostenibile dei servizi, con modelli gestionali innovativi che uniscano efficienza economica, qualità delle cure e responsabilità sociale.
- Impegno attivo nella lotta al lavoro precario e allo sfruttamento, sostenendo contratti trasparenti e condizioni lavorative stabili.

Contribuire al raggiungimento dell'SDG 8 significa non solo garantire occupazione di qualità, ma anche potenziare l'impatto positivo del settore sanitario sullo sviluppo locale, migliorando la salute pubblica e la coesione sociale.

Obiettivo SDG 10 "Ridurre le disuguaglianze"

Per Medical Service Assistance significa promuovere l'uguaglianza nelle opportunità di salute, abbattere le barriere economiche, sociali e geografiche e garantire che ogni individuo, indipendentemente dalla sua condizione, possa accedere a cure mediche di qualità.

Per rafforzare il proprio contributo, l'azienda ha intrapreso un processo strutturato di analisi degli impatti, utilizzando strumenti di coinvolgimento degli *stakeholder* che andremo a descrivere. Questo percorso ha consentito di mappare le aree di attività più rilevanti in relazione agli SDGs e identificare le priorità strategiche su cui concentrare l'impegno, con l'obiettivo di generare valore condiviso, misurabile e coerente con i principi dell'Agenda 2030.

Metodologia di valutazione dell'impatto: continuità strategica tra 2025 e 2026

L'annualità 2025 rappresenta il secondo esercizio completo in cui Medical Service Assistance ha operato formalmente come Società Benefit. Se il 2024 è stato l'anno zero – focalizzato sul tradurre le finalità statutarie in criteri guida quotidiani e sulla definizione dei primi obiettivi concreti – il 2025 ha segnato il momento della rendicontazione e della verifica dei traguardi raggiunti, permettendoci di pianificare le azioni future con una consapevolezza decisamente superiore.
A livello metodologico, l'azienda ha confermato per l'anno 2025 i criteri di valutazione già adottati e, in un'ottica di coerenza e solidità dei processi, conferma l'applicazione dei medesimi criteri anche per l'esercizio 2026. Tali criteri si basano sull'adozione del SABI 4.0 - Strumento di Autovalutazione del Buon Impatto, derivato dal "Modello della Buona Impresa".

Medical Service Assistance S.r.l. Società Benefit
Sede di Roma: Via Cristoforo Colombo 436, Cap 00145
E-mail: info@medicalserviceassistance.com Cod. Fisc./ P.IVA N.07015671006
Telefono: 0655300195 Fax: 0655300934

Sebbene in fase di costituzione fosse stato preso in considerazione il BIA (B Impact Assessment), l'esperienza maturata ci ha dimostrato come il SABI sia lo strumento ideale per la nostra realtà. Esso risponde perfettamente agli standard di valutazione richiesti dalla normativa italiana (Legge 28/12/2015 n. 208, art. 1 com. 376-384) e, al contempo, offre un respiro europeo particolarmente affine a modelli organizzativi flessibili e orientati alla cura della persona come il nostro.
Sia per il consuntivo 2025 sia per la programmazione 2026, l'osservazione si concentra stabilmente sulle seguenti 5 macro-aree:

1. Il Prodotto/Servizio (Pilastro fondamentale)
2. Il Lavoro (Pilastro fondamentale)
3. Il Valore Economico (Pilastro fondamentale)
4. Operations Sostenibili (Area trasversale di presidio)
5. Governance (Area trasversale di direzione)

Nelle sezioni successive, l'analisi applica rigorosamente i criteri del Modello della Buona Impresa, che guideranno anche la definizione dei target per il 2026:

- Governance: valuta l'evoluzione della nostra struttura organizzativa, verificando l'efficacia dei processi strategici e gestionali (condivisi e trasparenti) che abbiamo implementato per garantire un impegno cogente e circolare verso il beneficio comune.
- Operations Sostenibili: presidia l'impatto dei nostri processi aziendali sulla comunità e sull'ambiente, guidata stabilmente dal principio europeo "Do no significant harm" (DNSH - non arrecare alcun danno significativo), con particolare attenzione all'ottimizzazione della logistica territoriale e alla dematerializzazione.
- I Tre Pilastri Fondamentali (Prodotto, Lavoro, Valore Economico): la creazione di valore viene analizzata partendo dal presupposto che l'impatto più profondo di MSA risieda proprio nella qualità intrinseca della sua attività sanitaria e assistenziale. Ciascun pilastro viene esaminato sotto tre dimensioni chiave:
    - La capacità di creare valore
    - Gli elementi e i KPI che qualificano tale creazione di valore
    - La capacità di garantire la continuità di questo impatto nel lungo periodo

I risultati ottenuti in ciascuna area vengono descritti separatamente per poi essere osservati in modo sistemico, evidenziando le relazioni, le sinergie reciproche e i progressi registrati nel confronto tra l'annualità 2024 e il 2025.
Nell'ottica di un miglioramento continuo e dell'evoluzione degli standard internazionali, la Governance di MSA mantiene aperto il confronto con altri framework di rendicontazione, valutando per i prossimi esercizi l'adozione delle nuove release del BIA o di metriche complementari al fine di integrare e arricchire ulteriormente le nostre valutazioni d'impatto.

Gli obiettivi fissati nel 2025

Per l'individuazione degli obiettivi di beneficio comune per l'anno 2025, l'azienda ha compiuto un importante salto qualitativo, adottando un approccio strutturato e partecipativo basato su un'analisi consapevole dei bisogni interni ed esterni. Questa analisi condivisa ha permesso di identificare con maggiore precisione le aree di impatto prioritarie e di definire obiettivi coerenti con la missione aziendale e le aspettative degli stakeholder. Di seguito sono riportati gli obiettivi che erano stati fissati per l'annualità 2025 e poi una disamina dei risultati ottenuti nel corso dell'anno preso in analisi:

Medical Service Assistance S.r.l. Società Benefit
Sede di Roma: Via Cristoforo Colombo 436, Cap 00145
E-mail: info@medicalserviceassistance.com Cod. Fisc./ P.IVA N.07015671006
Telefono: 0655300195 Fax: 0655300934

Ambito	Finalità di beneficio comune	Obiettivo macro	Obiettivo specifico
Clienti e fornitori SDG 3 SDG 5	Aumentare e rafforzare il sostegno all'utenza	Mantenimento e rafforzamento della relazione con i clienti	Inserimento di responsabile commerciale con incarichi anche di CRM per mantenere e rafforzare la relazione
Persone SDG 3 SDG 8	Benessere dei lavoratori	Condivisione della visione e degli obiettivi	Riunione collettiva mensile
		Valorizzazione del lavoro svolto	Mantenimento dell'incremento salariale oltre i minimi contrattuali
		Migliore equilibrio tra vita lavorativa e vita privata	Mantenimento dello smart working settimanale
		Clima organizzativo più umano e adattabile	Mantenimento della flessibilità oraria in entrata e in uscita
		Crescita professionale	Formazione continua per l'incremento delle conoscenze e competenze professionali del personale amministrativo e medico – assistenziale
Rapporti con la Comunità SDG 10	Aumentare l'accessibilità ai servizi sanitari e assistenziali	Assistenza domiciliare	Monitorare e misurare l'impatto per familiari e sistema sanitario
		Personale sanitario presso le Strutture	Monitorare e misurare l'impatto qualitativo per l'utenza

Rendicontazione dei Risultati 2025 e Obiettivi di Beneficio Comune 2026

Di seguito viene esposta l'analisi delle azioni intraprese nel corso del 2025, i risultati conseguiti e la programmazione strategica per l'esercizio 2026, suddivisa secondo i pilastri e le aree del Modello della Buona Impresa (SABI 4.0).

PILASTRO 1: IL PRODOTTO E IL SERVIZIO

Ambito di riferimento: Clienti, Fornitori e Rapporti con la Comunità (SDG 3, SDG 5, SDG 10)
La creazione di valore di Medical Service Assistance (MSA) si esprime primariamente nella qualità intrinseca delle prestazioni sanitarie e assistenziali erogate e nella capacità di renderle accessibili e vicine ai bisogni dell'utenza e del territorio.

1. Mantenimento e rafforzamento della relazione con i clienti

- **Obiettivo Specifico 2025.** Inserimento in organico di un Responsabile Commerciale con funzioni estese di CRM (*Customer Relationship Management*).

Medical Service Assistance S.r.l. Società Benefit
Sede di Roma: Via Cristoforo Colombo 436, Cap 00145
E-mail: info@medicalserviceassistance.com Cod. Fisc./ P.IVA N.07015671006
Telefono: 0655300195 Fax: 0655300934

- **Rendicontazione delle azioni svolte (2025).** Nel corso del 2025, in linea con l'obiettivo di rafforzare la struttura aziendale, Medical Service Assistance ha inizialmente introdotto una nuova risorsa a supporto della Direzione, individuata nella figura di un consulente esterno altamente qualificato. L'incarico era focalizzato sull'analisi e sulla riorganizzazione delle strategie commerciali dell'azienda, al fine di ottimizzare il posizionamento sul mercato e migliorare l'efficienza complessiva. Tuttavia, l'analisi dei processi e l'esperienza maturata sul campo durante l'esercizio 2025 hanno evidenziato una complessità gestionale che richiede un presidio più profondo e costante. La Direzione si è resa conto che, per garantire la piena efficacia operativa e la corretta esecuzione delle linee guida di Società Benefit, non fosse sufficiente un supporto consulenziale esterno. È emerso il bisogno strutturale di istituire una **Direzione operativa interna dedicata**, che possa accentrare e coordinare stabilmente sia la gestione delle *Operations* quotidiane, sia l'individuazione e lo sviluppo delle strategie aziendali a lungo termine.

2024

MESE/ DISTRETTO	FKT	INF	FKT	INF	FKT	INF	FKT	INF	FKT	INF	FKT	INF	
	4		5		6		7		8		9		
7	0	0	1	2	2		4				3	1	
8	1		18	17	39	11	24	6	18	10	23	3	
9	41	27	42	12	53	16	34	11	66	44	100	22	
10	100	28	44	13	58	11	38	6	103	45	103	12	
11	58	85	71	16	75	7	26	35	91	15	165	22	
12	60	139	94	29	101	11	38	35	128	91	24	172	
TOT.	260	279	270	89	328	56	164	93	406	205	418	232	2800
TOT. FKT	1846												
TOT. INF	954												

2025

MESE/ DISTRETTO	FKT	INF	FKT	INF	FKT	INF	FKT	INF	FKT	INF	FKT	INF	
	4		5		6		7		8		9		
1	153	103	105	23	135	33	62	60	147	29	172	18	
2	138	128	54	21	109	37	57	26	120	31	128	68	
3	168	110	71	23	115	39	92	40	127	98	133	38	
4	195	120	116	22	73	9	38	54	92	99	152	16	
5	187	138	133	31	60	18	46	76	120	102	135	14	
6	152	127	129	40	63	77	21	45	74	140	137	16	
7	83	63	118	72	85	28	21	45	74	140	137	16	
8	74	28	42	24	24	39	7	59	28	95	60	63	
9	85	53	117	17	38	37	26	56	62	159	47	57	
10	104	51	142	22	83	39	41	75	127	121	176	50	
11	29	137	22	102	80	30	57	43	178	227	167	26	
12	147	91	79	48	35	18	59	40	144	152	134	30	
TOT.	1515	1149	1128	445	900	404	527	619	1293	1393	1578	412	11363
TOT. FKT	6941												
TOT. INF	4422												

- **Stato dell'obiettivo: parzialmente raggiunto**
- **Evidenze e KPI 2025:**
  - Periodo di attività del consulente commerciale: 01/02/25 al 30/09/25
  - Volume di contatti ed esigenze gestite > 20 .
- **Continuità e obiettivi 2026.** Questo passaggio, da una consulenza strategica esterna a una guida manageriale interna, rappresenta una delle principali evoluzioni di Governance per l'anno 2026, finalizzata a garantire una maggiore tempestività decisionale, una profonda conoscenza dei processi aziendali e una più solida continuità nell'impatto generato.

2. Aumento dell'accessibilità ai servizi sanitari e assistenziali (Area Assistenza Domiciliare e Personale presso Strutture)

- **Obiettivo specifico 2025.** Monitorare e misurare l'impatto qualitativo generato sull'utenza delle strutture, sui familiari (caregiver) e sul sistema sanitario complessivo.
- **Rendicontazione delle azioni svolte (2025):** MSA ha integrato le proprie attività operative di cura con un sistema di monitoraggio qualitativo. L'attenzione si è focalizzata sulla misurazione del valore sociale generato dall'assistenza domiciliare (es. sollievo del nucleo familiare, prevenzione dell'ospedalizzazione) e dalla fornitura di personale sanitario qualificato presso le strutture partner.
- **Stato dell'obiettivo: raggiunto**
- **Evidenze e KPI 2025:**
  - un incremento degli accessi fisioterapici pari al +276%;
  - un incremento degli accessi infermieristici pari al +363%.

Medical Service Assistance S.r.l. Società Benefit
Sede di Roma: Via Cristoforo Colombo 436, Cap 00145
E-mail: info@medicalserviceassistance.com Cod. Fisc./ P.IVA N.07015671006
Telefono: 0655300195 Fax: 0655300934

- Strumenti di misurazione attivati: **nel periodo di riferimento non sono state rilevate non conformità**.
- **Continuità e Obiettivi 2026.** Confermando l'approccio nel 2026, MSA si impegna a standardizzare queste metriche di impatto, trasformando l'attività di monitoraggio in un report periodico da condividere con gli stakeholder pubblici e privati, aumentando l'accessibilità attraverso tariffe agevolate o convenzioni mirate per le fasce più fragili.

PILASTRO 2: IL LAVORO

Ambito di riferimento: Persone (SDG 3, SDG 8)

Per MSA, il benessere dei lavoratori e la cura del clima organizzativo sono requisiti speculari alla qualità del servizio sanitario offerto: la cura della persona assistita comincia dalla cura del professionista che assiste.

1. Benessere dei lavoratori e clima organizzativo

- **Obiettivi Specifici 2025**
  - *Condivisione della visione:* organizzazione e mantenimento di una riunione collettiva mensile.
  - *Valorizzazione del lavoro:* mantenimento dell'incremento salariale oltre i minimi contrattuali di categoria.
  - *Work-life balance e flessibilità:* mantenimento dello smart working settimanale e della flessibilità oraria in entrata e in uscita.
- **Rendicontazione delle azioni svolte (2025).** L'azienda ha consolidato un modello organizzativo flessibile e antropocentrico. Le riunioni mensili hanno permesso di allineare costantemente il personale amministrativo e sanitario agli obiettivi di Società Benefit. Le misure di flessibilità (oraria e di luogo tramite il lavoro agile) hanno protetto l'equilibrio psicofisico del team, mentre la politica retributiva integrativa ha valorizzato concretamente l'impegno professionale, contrastando le dinamiche inflattive.
- **Stato dell'obiettivo: raggiunto**
- **Evidenze e KPI 2025:**
  - Numero di riunioni collettive svolte: **2** su 12 mesi (Tasso di partecipazione medio: 100**% del personale amministrativo**).
  - Nessuno scostamento percentuale medio delle retribuzioni MSA rispetto ai minimi nazionali del CCNL applicato.
  - Percentuale di personale amministrativo/avente diritto che ha usufruito dello smart working e della flessibilità: 100**% del personale amministrativo**.
- **Continuità e Obiettivi 2026.** Tutti i presidi di benessere e valorizzazione economica vengono pienamente confermati per il 2026. L'obiettivo per il nuovo esercizio sarà l'introduzione di un sistema di *Welfare Aziendale* strutturato che possa integrare le premialità monetarie con servizi di supporto alla persona, alla salute e alla genitorialità per i dipendenti. Introduzione di un regolamento per la gestione del lavoro agile.

2. Crescita professionale e sviluppo delle competenze

- **Obiettivo Specifico 2025.** Attivazione di percorsi di formazione continua per il personale amministrativo e medico-assistenziale.
- **Rendicontazione delle azioni svolte (2025).** Sono stati pianificati ed erogati corsi di aggiornamento volti a incrementare le competenze tecniche, relazionali e di sicurezza del personale, garantendo l'allineamento dell'organizzazione ai più elevati standard assistenziali.
- **Stato dell'obiettivo: raggiunto**

Medical Service Assistance S.r.l. Società Benefit
Sede di Roma: Via Cristoforo Colombo 436, Cap 00145
E-mail: info@medicalserviceassistance.com Cod. Fisc./ P.IVA N.07015671006
Telefono: 0655300195 Fax: 0655300934

Progetto n. 46245

- n. 16 ore di *Codice degli Appalti*, relative al nuovo Codice dei Contratti Pubblici (D.Lgs. 36/2023), finalizzate all'aggiornamento normativo del personale;
- n. 8 ore di *Digitalizzazione*, con focus sull'archiviazione digitale del fascicolo personale degli operatori, in ottica di efficientamento dei processi interni;
- n. 8 ore di *Green Economy*, con particolare riferimento alla corretta gestione e allo smaltimento dei rifiuti sanitari, in linea con le normative vigenti.

Progetto n. 52633 – Avviso KIT

- n. 12 ore di *La nuova disciplina degli appalti pubblici e dei contratti*, con approfondimento sui requisiti per l'ottenimento delle certificazioni di qualità e della parità di genere;
- n. 16 ore di *Customer Care e Customer Satisfaction*, finalizzate allo sviluppo di strumenti strutturati di raccolta e analisi dei feedback dell'utenza e al miglioramento della qualità percepita dei servizi, in particolare domiciliari;
- n. 16 ore di *Excel Base*, per il potenziamento delle competenze digitali di base a supporto delle attività amministrative e gestionali;
- n. 16 ore di *La comunicazione efficace e la gestione dei pazienti*, con focus sulla comunicazione assertiva, sulla relazione con l'utenza e sulla gestione del team di lavoro.

Continuità e Obiettivi 2026

L'obiettivo viene confermato per il 2026, estendendo i moduli formativi obbligatori e facoltativi con un focus specifico sul monitoraggio della formazione per il personale sanitario e analisi dei bisogni per la formazione specifica per le funzioni aziendali amministrative.

PILASTRO 3 AREE TRASVERSALI: VALORE ECONOMICO, OPERATIONS E GOVERNANCE

Presidio dei processi e sostenibilità del modello di impatto

Nel corso del 2025, la redistribuzione e il reinvestimento del **Valore Economico** generato hanno alimentato direttamente le azioni a favore dei lavoratori (superminimi contrattuali) e l'efficienza dei servizi (inserimento CRM).

Inoltre, l'approccio integrato della **Governance** ha permesso di connettere in modo circolare la trasparenza decisionale (riunioni periodiche) con il presidio delle **Operations Sostenibili**. In quest'ultimo ambito, l'azione di MSA è rimasta saldamente ancorata al principio europeo *Do No Significant Harm (DNSH)* attraverso due direttrici:

1. **Dematerializzazione.** Riduzione dei flussi cartacei amministrativi grazie all'implementazione delle procedure digitali connesse alla nuova figura commerciale e di CRM.
2. **Logistica Territoriale.** Ottimizzazione pianificata degli spostamenti del personale sanitario impegnato nell'assistenza domiciliare, finalizzata a contenere le emissioni climalteranti sul territorio regionale.

Obiettivo Strategico di Governance 2026

Al fine di elevare costantemente gli standard di misurazione, la Governance di MSA si impegna per il 2026 a mantenere attivo il confronto metodologico con framework internazionali, valutando l'integrazione di metriche complementari o l'allineamento alle future release del B Impact Assessment (BIA).

Medical Service Assistance S.r.l. Società Benefit
Sede di Roma: Via Cristoforo Colombo 436, Cap 00145
E-mail: info@medicalserviceassistance.com Cod. Fisc./ P.IVA N.07015671006
Telefono: 0655300195 Fax: 0655300934

In sintesi

La tabella che segue offre una mappa riassuntiva degli impegni aziendali di beneficio comune con le azioni 2025 espresse sinteticamente:

Ambito Strategico	Finalità di Beneficio Comune	Obiettivo Macro 2025	Azione / Obiettivo Specifico 2025	Stato d'Adozione Target 2025	Indicatori di Impatto e KPI
CLIENTI E FORNITORI *(SDG 3, SDG 5)*	Aumentare e rafforzare il sostegno all'utenza.	Mantenimento e consolidamento della relazione con i clienti.	Inserimento di una figura **Responsabile Commerciale con funzioni di CRM** (*Customer Relationship Management*).	**Attivo / In consolidamento**	• Presenza formale della figura in organigramma. • N. di contatti/interviste di feedback gestite.
PERSONE *(SDG 3, SDG 8)*	Benessere integrato dei lavoratori.	Condivisione trasparente della visione e degli obiettivi aziendali.	Organizzazione e strutturazione della **Riunione Collettiva Mensile**.	**A regime** (Continuità dal 2024)	• N. di riunioni collegiali effettuate nell'anno. • Tasso di partecipazione del team. • Esito delle survey SABI sul clima interno.
	Benessere integrato dei lavoratori.	Valorizzazione economica e riconoscimento del lavoro svolto.	**Mantenimento dell'incremento salariale** oltre i minimi previsti dai CCNL di categoria.	**Garantito** (Politica consolidata)	• % di scostamento medio positivo rispetto ai minimi contrattuali nazionali. • Livello di soddisfazione economica rilevato da survey SABI.
	Benessere integrato dei lavoratori.	Promozione di un migliore equilibrio tra vita lavorativa e privata (*Work-Life Balance*).	**Mantenimento dello smart working** su base settimanale per le funzioni compatibili.	**Garantito** (Politica consolidata)	• N. di contratti di lavoro agile attivi. • Giornate medie di smart working fruite per dipendente amministrativo.
	Benessere integrato dei lavoratori.	Sviluppo di un clima organizzativo più umano, inclusivo e flessibile.	**Mantenimento della flessibilità oraria** in entrata e in uscita.	**Garantito** (Politica consolidata)	• Riduzione del tasso di turnover spontaneo. • Presenza e applicazione del regolamento di flessibilità oraria.
	Benessere integrato dei lavoratori.	Crescita professionale continua e strutturata.	**Piani di formazione continua** per l'incremento delle competenze del personale amministrativo e medico-assistenziale.	**In corso** (Nuove sessioni 2025)	• Ore di formazione totali erogate nell'anno. • % di personale coinvolto in percorsi di aggiornamento.
RAPPORTI CON LA COMUNITÀ *(SDG 10)*	Aumentare l'accessibilità territoriale ai servizi sanitari e assistenziali	Focus operativo: **Assistenza Domiciliare**	Monitorare e misurare l'impatto generato per i nuclei familiari e per il Sistema Sanitario Nazionale	**Garantito** (Politica consolidata)	• Rilevazione delle non conformità sugli accessi domiciliari. • % di incremento degli accessi domiciliari effettuati

Medical Service Assistance S.r.l. Società Benefit
Sede di Roma: Via Cristoforo Colombo 436, Cap 00145
E-mail: info@medicalserviceassistance.com Cod. Fisc./ P.IVA N.07015671006
Telefono: 0655300195 Fax: 0655300934

Definizione degli Obiettivi 2026

La pianificazione degli obiettivi per l'esercizio 2026 rappresenta per Medical Service Assistance il consolidamento di un percorso di maturazione strategica. Se gli anni precedenti sono serviti a interiorizzare il modello societario e a testare sul campo le prime metriche di impatto, il 2026 si apre con una consapevolezza del tutto nuova, figlia dell'esperienza e dei dati consolidati nel 2025.
Nel definire i nuovi traguardi di beneficio comune, l'azienda ha scelto di muoversi nel segno della continuità e dell'evoluzione: da un lato vengono blindati i presidi storici legati al benessere delle persone e alla centralità del lavoratore; dall'altro, si introduce un forte impulso all'ottimizzazione tecnologica e alla digitalizzazione dei flussi, leve ormai indispensabili per rendere la cura e l'assistenza sanitaria ancora più tempestive, accessibili e trasparenti. I traguardi che seguono non sono quindi semplici dichiarazioni d'intenti, ma impegni concreti, misurabili e integrati nel core business aziendale, orientati a generare un impatto duraturo e di valore per l'intera comunità degli stakeholder.

Ambito	Finalità di beneficio comune	Obiettivo macro	Obiettivo specifico
Clienti e fornitori SDG 3 SDG 5	Aumentare e rafforzare il sostegno all'utenza	Mantenimento e rafforzamento della relazione con i clienti	Inserimento Direzione operativa e integrazione dell'organigramma e funzionigramma aziendale
Persone SDG 3 SDG 8	Benessere dei lavoratori	Condivisione della visione e degli obiettivi	Riunione collettiva periodica (trimestrale)
		Valorizzazione del lavoro svolto	Mantenimento dell'incremento salariale oltre i minimi contrattuali
		Migliore equilibrio tra vita lavorativa e vita privata	Mantenimento dello smart working settimanale Regolamentazione del lavoro Agile
		Clima organizzativo più umano e adattabile	Mantenimento della flessibilità oraria in entrata e in uscita
		Crescita professionale	Formazione continua per l'incremento delle conoscenze e competenze professionali del personale amministrativo e medico – assistenziale
Rapporti con la Comunità SDG 10	Aumentare l'accessibilità ai servizi sanitari e assistenziali	Assistenza domiciliare	Monitorare e misurare la crescita degli accessi domiciliari, Valutare acquisizione servizi domiciliari mediante nuovi accreditamenti
		Incremento servizi di prossimità territoriale su Roma	Apertura poliambulatorio sul territorio del distretto Roma 2
		Personale sanitario presso le Strutture	Monitorare e misurare l'impatto qualitativo per l'utenza

Medical Service Assistance S.r.l. Società Benefit
Sede di Roma: Via Cristoforo Colombo 436, Cap 00145
E-mail: info@medicalserviceassistance.com Cod. Fisc./ P.IVA N.07015671006
Telefono: 0655300195 Fax: 0655300934

Conclusioni e prospettive future

La pianificazione strategica per l'esercizio 2026 delinea per Medical Service Assistance una chiara traiettoria di consolidamento strutturale e di forte espansione dell'impatto sociale sul territorio. I traguardi definiti non rappresentano semplici obiettivi isolati, ma le componenti di un disegno evolutivo integrato che risponde ai pilastri fondamentali del Modello della Buona Impresa.
Il passaggio chiave a livello di governance – identificato nell'inserimento di una Direzione Operativa interna e nell'aggiornamento dell'organigramma e funzionigramma aziendale – doterà l'azienda delle competenze manageriali necessarie per guidare questa crescita con la massima efficacia e coerenza statutaria. Questo assetto stabile permetterà da un lato di blindare e strutturare ulteriormente le politiche di welfare per le Persone – attraverso il passaggio da riunioni collettive a cadenza periodica trimestrale, la formalizzazione del Regolamento del Lavoro Agile e il mantenimento dei superminimi contrattuali e della flessibilità oraria – e dall'altro di lanciare sfide ambiziose sul fronte della Comunità.
L'obiettivo di incrementare l'accessibilità alle cure si tradurrà nel 2026 in azioni di grande respiro territoriale, come la valutazione di nuovi accreditamenti per l'assistenza domiciliare e l'apertura strategica di un nuovo poliambulatorio nel distretto di Roma 2, volto a potenziare la sanità di prossimità. In definitiva, il 2026 si prospetta come l'anno in cui Medical Service Assistance evolve la propria maturità organizzativa, dimostrando che la solidità della governance e il benessere del team interno sono le fondamenta indispensabili per moltiplicare il valore sanitario, assistenziale e umano generato a beneficio della collettività.

Roma 24/06/2026

Medical Service Assistance s.r.l.
Legale Rappresentante
Nadia Natale

Medical Service Assistance S.r.l. Società Benefit
Sede di Roma: Via Cristoforo Colombo 436, Cap 00145
E-mail: info@medicalserviceassistance.com Cod. Fisc./ P.IVA N.07015671006
Telefono: 0655300195 Fax: 0655300934