



BILANCIO DI  
SOSTENIBILITÀ

**2024**



# Indice

<b>Il nostro partner di sostenibilità</b>	
<b>MBS Consulting - Cerved</b>	<b>06</b>
<b>Lettera agli stakeholder</b>	<b>07</b>
<b>Highlights</b>	<b>08</b>
<b>1. Chi siamo</b>	<b>11</b>
Realtà del gruppo	16
I nostri servizi di salute	18
Il nostro approccio alla Sostenibilità	21
La nostra cultura	26
<b>2. ESRS 2 - Informazioni generali</b>	<b>31</b>
Criteri di redazione	31
Governance	36
Strategia	40
Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità	54
Obbligo minimo di informativa sulle politiche e sulle azioni	62
<b>3. Ambiente</b>	<b>65</b>
E1 – Cambiamenti climatici	65
E3 – Risorse idriche e marine	79
<b>4. Social</b>	<b>87</b>
S1 – Forza lavoro propria	87
S2 – Lavoratori nella catena del valore	121
S3 – Comunità interessate	125
S4 – Consumatori e utilizzatori finali	128
<b>5. Governance</b>	<b>137</b>
G1 – Condotta d'impresa	137
<b>GLOSSARIO</b>	<b>144</b>

# Il nostro partner di sostenibilità MBS Consulting - Cerved

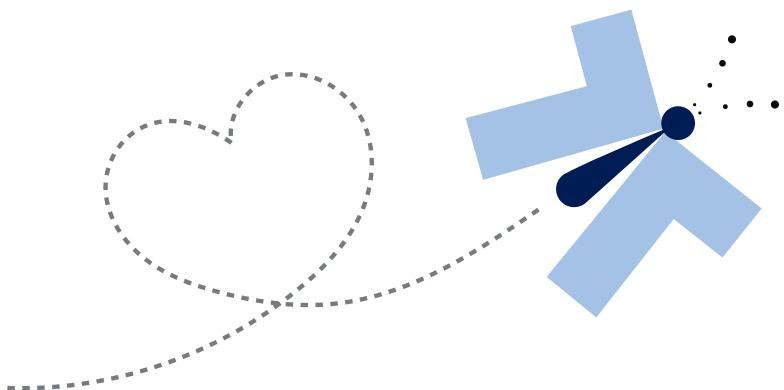
Il Report di Sostenibilità del Gruppo Telesforo è stato redatto con il supporto di MBS Consulting, società di consulenza del Gruppo Cerved. Grazie alle sue competenze specialistiche, metodologie e strumenti di lavoro sono state facilitate le attività di analisi, misurazione e rendicontazione delle performance ESG in conformità con gli standard europei ESRS.

MBS si occupa di consulenza strategica dal 1987, affiancando le imprese in progetti di trasformazione e crescita sostenibile attraverso persone d'eccellenza e soluzioni innovative basate su dati e tecnologie avanzate. Dal 2019 è entrata a far parte del Gruppo Cerved, consolidando la propria posizione come realtà di Solution Consulting attiva in Italia e all'estero, al fianco di primari gruppi finanziari, industriali e di servizi attraverso competenze distintive in Data & Analytics, Business Transformation, Sustainability e Risk Advisory.

Il Gruppo Telesforo ha deciso di intraprendere questo percorso con MBS perché ha compreso che la sostenibilità rap-

presenta un'opportunità concreta per crescere in modo più efficace e responsabile, anticipando agli obblighi informativi in corso di definizione. Questa visione ha ispirato la progettazione di un percorso di rafforzamento trasversale che ha coinvolto tutte le dimensioni aziendali: dalla cultura organizzativa alla strategia, dalla governance alla value chain, dai dipendenti alla comunità di riferimento, che ha richiesto una stretta collaborazione tra proprietà, management e diverse funzioni aziendali, creando un processo partecipativo e integrato.

Il risultato è raccontato all'interno del presente Report di Sostenibilità, che oltre a offrire una fotografia delle performance attuali traccia la visione strategica del Gruppo nell'ambito della sostenibilità. Questo documento rappresenta dunque un punto di riferimento concreto per guidare il cambiamento e proseguire nella generazione di valore condiviso per tutti gli stakeholder.



# Lettera agli stakeholder

Il 2024 rappresenta per il Gruppo Telesforo un passaggio significativo nel proprio percorso verso una sanità sempre più sostenibile, responsabile e trasparente. Con questo primo Bilancio ESG, San Francesco Hospital – insieme alle società del Gruppo Universo Salute e Universo Salute Basilicata – dà formalmente avvio a un nuovo capitolo: integrare pienamente la sostenibilità nei propri modelli organizzativi e gestionali, in coerenza con la missione di cura e tutela della salute che da sempre ci contraddistingue.

In un contesto socio-sanitario in continua evoluzione, segnato da trasformazioni demografiche, pressioni sistemiche e nuove esigenze di assistenza, abbiamo deciso di sistematizzare il nostro impegno verso l'ambiente, le persone e il territorio. Questo documento nasce dalla volontà di valorizzare le tante iniziative già attive nelle nostre strutture e di orientare con maggiore consapevolezza le scelte future, secondo i criteri dell'equità, dell'innovazione e della qualità assistenziale.

Nel corso dell'anno abbiamo intrapreso azioni concrete per rafforzare la nostra governance ESG: l'elaborazione del primo piano strategico di sostenibilità, l'attivazione di interventi di efficientamento energetico, l'avvio di attività di misurazione delle emissioni e l'introduzione di pratiche di gestione più sostenibili dei servizi ospedalieri e residenziali. In parallelo, abbiamo lavorato per valorizzare le competenze interne, promuovere il benessere del personale sanitario e rafforzare

la relazione fiduciaria con pazienti, caregiver e stakeholder istituzionali.

La centralità della persona, che da sempre ispira le nostre strutture, guida oggi anche la nostra transizione sostenibile. Sappiamo che ogni miglioramento gestionale, ogni innovazione tecnologica, ogni investimento ambientale si riflette in modo tangibile sulla qualità della vita delle persone che si affidano a noi ogni giorno: pazienti fragili, anziani, persone con disabilità, famiglie, comunità locali.

Questo primo Bilancio di sostenibilità non è per noi un punto di arrivo, ma uno strumento vivo, che vogliamo far crescere anno dopo anno per consolidare un modello di sanità moderna, inclusiva e rispettosa delle risorse naturali. Siamo consapevoli che costruire valore condiviso nel Mezzogiorno significa anche valorizzare le nostre radici, rinnovare l'eredità dell'Opera Don Uva, e rafforzare l'integrazione tra ospedale, territorio e servizi sociosanitari.

A nome di tutta l'organizzazione desideriamo ringraziare i professionisti e le professioniste che operano nelle nostre strutture, i nostri pazienti e i loro familiari, i fornitori, le istituzioni e i partner con cui collaboriamo quotidianamente. È attraverso l'impegno congiunto e il dialogo aperto che continueremo a costruire un sistema di cura più solido, giusto e sostenibile.

## SAN FRANCESCO HOSPITAL

## UNIVERSO SALUTE

## UNIVERSO SALUTE BASILICATA

**Fabrizia Telesforo**  
Amministratrice Delegata

**Luca Vigilante**  
Amministratore Delegato

**Luca Vigilante**  
Amministratore Unico

**Silvio De Pascale**  
Presidente CDA

**Giancarlo Pecoriello**  
Presidente CDA

**Paolo Telesforo**  
Vicepresidente CDA

**Paolo Telesforo**  
Vicepresidente CDA

# Highlights





# 1





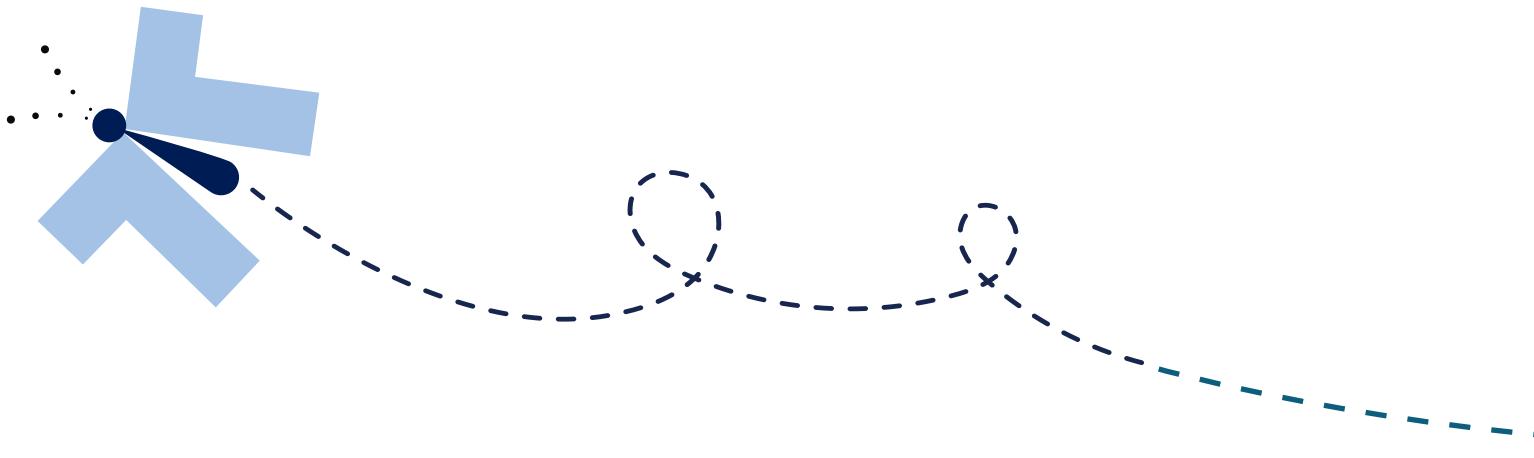
# Chi siamo

## La nostra storia

L'impegno della famiglia **Telesforo** per la cura della salute ha radici profonde: nel **1908** il dottor **Paolo Telesforo** (classe 1884) inaugura la prima farmacia in Corso Giannone a Foggia, oggi ancora operativa come presidio storico del territorio. L'intuito imprenditoriale lo porta presto ad aprirne una seconda e, successivamente, ad affidarle entrambe ai figli **Guglielmo** e **Giorgio**, assicurando continuità generazionale e capillarità del servizio.

Di particolare rilievo, è il contributo di **Paolo Telesforo**, biologo e medico chirurgo, che affianca alla farmacia un **laboratorio di analisi cliniche**: è il primo tassello di quella filiera integrata della salute che diventerà la cifra distintiva del gruppo. La visione di filiera si rafforza grazie al legame matrimoniale con la dottoressa **Giuseppina Di Miscio**, radiologa e figlia del dottor **Gerardo Di Miscio**, chirurgo che nel **1964** fonda la **Clinica San Francesco**; la struttura diverrà in seguito l'attuale gruppo San Francesco Hospital.

Alla fine degli anni '90 il dottor Telesforo e la dottoressa Di Miscio si inseriscono all'interno della storica struttu-



ra foggiana **Villa Serena**, completandone l'acquisizione negli anni successivi. La visione congiunta di Paolo e Giuseppina porta, nel **2004**, alla fusione di Villa Serena con la Clinica San Francesco, dando vita alle **«Case di cura riunite Villa Serena e Nuova San Francesco s.r.l.»**.

Nel **2009**, la nuova generazione – con la dottoressa **Fabrizia Telesforo** e l'avvocato **Luca Vigilante** – fonda la **Società Cooperativa Sanità Più**, che sviluppa residenze sanitarie e centri diurni divenuti punti di riferimento del settore sociosanitario.

L'anno **2017** segna una svolta nell'espansione a livello nazionale del gruppo: tramite la neonata **Universo Salute**, il gruppo si aggiudica il bando per rilevare i rami d'azienda dell'ex **Casa della Divina Provvidenza – Don Uva** di Bisceglie, Foggia e Potenza. L'operazione salva oltre **2.000 posti di lavoro** e restituisce futuro a una realtà emblematica dell'assistenza ai fragili.

Nel **2021** le «Case di cura Riunite» Villa Serena e Nuova San Francesco si riunificano in un nuovo plesso dando vita al **San Francesco Hospital** che ingloba anche il centro di ricerche cliniche e ormonali.

Il San Francesco Hospital è una moderna struttura privata accreditata con il SSN che incarna l'idea dell'ospitalità sanitaria evoluta del gruppo.

A fine 2024 il Gruppo Telesforo conta **circa 1500 posti letto accreditati** e quasi **2.000 professionisti** che gestisce attraverso le tre società – **San Francesco Hospital s.r.l., Universo Salute s.r.l. e Universo Salute Basilicata s.r.l.** – proseguono la missione di don Uva: prendersi cura delle persone più fragili e creare valore per le comunità.

Oggi il **Gruppo Telesforo** continua ad ampliare la propria «filiera della salute» con case di riposo, società di ristorazione collettiva, servizi informatici e nuovi ospedali, perseguiendo la stessa missione che animava il fondatore oltre un secolo fa: offrire risposte rapide, integrate e di qualità ai bisogni di salute delle persone, con uno sguardo attento alla sostenibilità economica, sociale e ambientale. A testimonianza di questa crescita costante, il 14 luglio 2025 è stata formalizzata **l'acquisizione** da parte del San Francesco Hospital s.r.l. **della Clinica Leonardo de Luca di Castelnuovo della Daunia**, complesso sanitario privato accreditato con 140 posti letto e 80 operatori, articolato in Casa di Cura, RSA e Centro di Riabilitazione, consolidando ulteriormente la presenza del gruppo nel territorio pugliese sotto la guida del dottor Paolo Telesforo come Amministratore Unico.

## Le origini dell'Opera Don Uva

**1922-2016 |**

### Una vocazione che nasce dalla carità

La storia dell'Opera Don Uva ha inizio a **Bisceglie**, in Puglia, nel **1922**, quando **Don Pasquale Uva**, all'epoca giovane sacerdote animato da un profondo spirito francescano, fonda la **Casa della Divina Provvidenza**, dando vita a un'opera rivoluzionaria per l'epoca. Quella che sarebbe diventata un'importante realtà sanitaria del Mezzogiorno nacque con un'intuizione all'avanguardia: creare un luogo dove le persone con fragilità psichiche potessero trovare non solo accoglienza e cure mediche, ma anche opportunità di lavoro in attività agricole e artigianali, integrazione nella vita comunitaria e sostegno spirituale.

### L'evoluzione

Grazie alla visione innovativa e alla determinazione di Don Uva, l'istituto conosce una progressiva espansione territoriale: negli anni Cinquanta il mo-

dello assistenziale raggiunge **Foggia** e nel decennio successivo si estende fino a **Potenza**, affermandosi come punto di riferimento per l'assistenza sanitaria nel Sud Italia, con un approccio che pone al centro la dignità della persona.

Con l'istituzione del Servizio Sanitario Nazionale, la struttura evolve la propria missione trasformandosi in un importante **polo di riabilitazione, lungodegenza e servizi socio-assistenziali**. Tuttavia, alla vigilia del 2017, l'istituto - ancora gestito dalla Congregazione delle Ancelle della Divina Provvidenza - attraversa una grave crisi gestionale che mette a rischio sia la continuità dei servizi offerti sia i livelli occupazionali.

È in questi anni che la storia dell'Opera Don Uva incontra quella della famiglia Telesforo che ne assume la guida con l'obiettivo di rilanciare le strutture pugliesi e lucane attraverso un nuovo modello gestionale e di governance fondato sui principi di qualità, trasparenza e sostenibilità, garantendo la continuità assistenziale e occupazionale.

Questo Bilancio di Sostenibilità nasce da una storia di **radicamento, resilienza e innovazione** che continua a guidare il Gruppo Telesforo verso una sanità sempre più responsabile e sostenibile.

**1908**

Apertura della prima farmacia Telesforo in Corso Giannone (Foggia)

**1964**

Fondazione della Clinica San Francesco da parte del prof. Gerardo Di Mischio

**2004**

Nasce "Le Case di Cura Riunite", dalla fusione delle due cliniche Villa Serena e Nuova San Francesco

**1996**

Si conclude l'acquisizione delle quote di Villa Serena da parte del Dott. Telesforo e della Dott.ssa Di Mischio

**1922**

Don Uva posa la prima pietra di quella che diventerà la Casa della Divina Provvidenza di Bisceglie

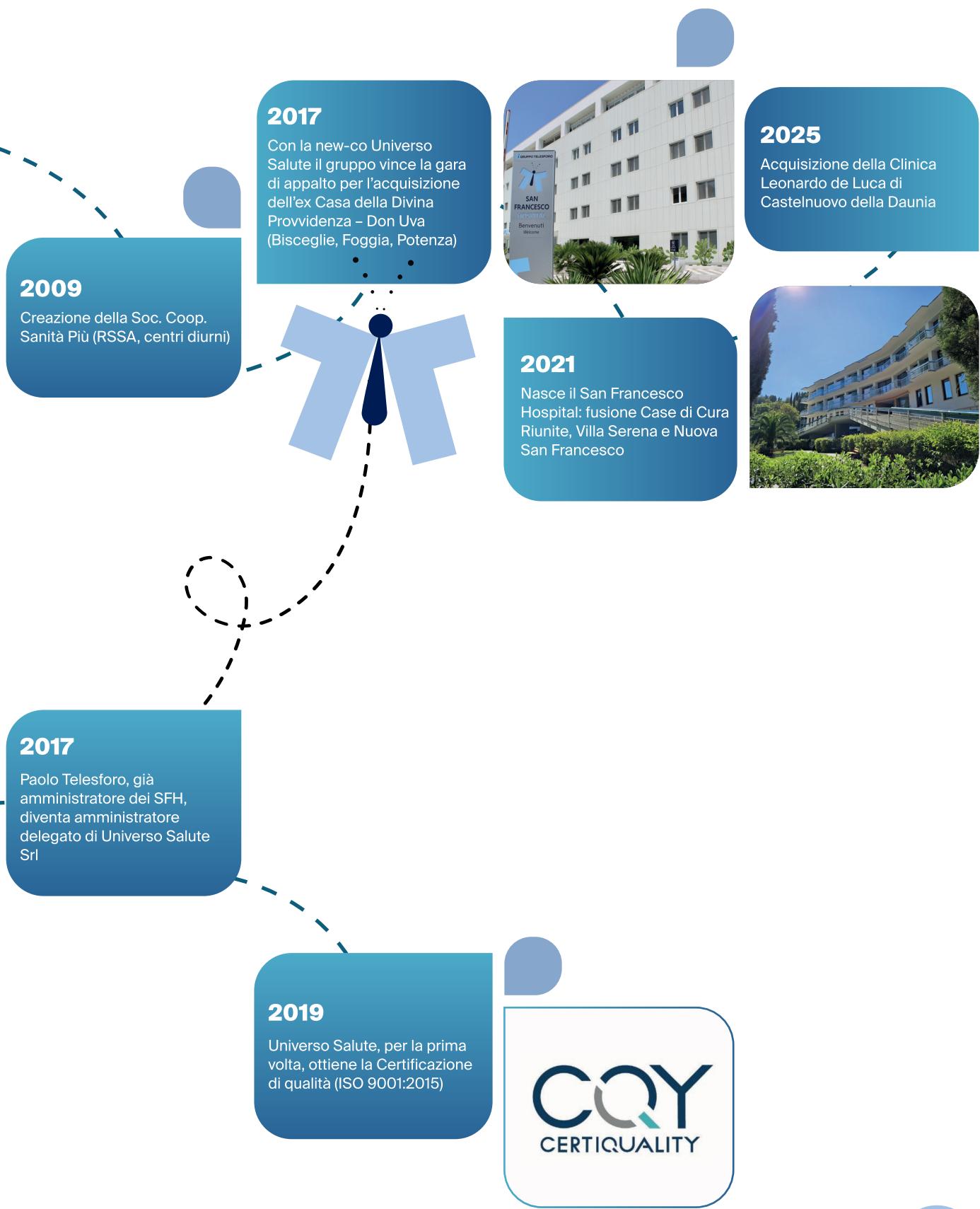
**1949**

Inaugurazione della struttura di Foggia della Casa Della Divina Provvidenza

**1958**

Inaugurazione della struttura di Potenza della Casa Della Divina Provvidenza





“

*Siamo uno fra i più grandi gruppi del Meridione nell'erogazione di servizi sanitari e socio sanitari*



**Fabrizia Telesforo,**  
Amministratore Delegato San Francesco Hospital

Prendersi cura  
delle persone,  
creare valore per  
le comunità

## Realtà del gruppo

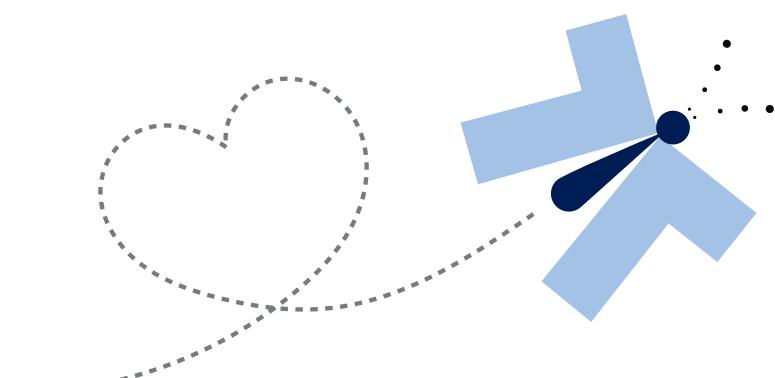
**Una regia unica per un'offerta integrata.** Il Gruppo Telesforo si disloca su 2 regioni e opera attraverso le sue **tre società:**



**San Francesco Hospital s.r.l.** – Struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale, dotata di blocchi operatori di ultima generazione, diagnostica per immagini avanzata e reparti di degenza chirurgica e medica. È il pilastro “acuto” del Gruppo.



**Universo Salute s.r.l.** – Gestisce i poli di Bisciaglie e Foggia dell'ex Opera Don Uva. Qui vengono erogati ricoveri di riabilitazione intensiva ed estensiva, lungodegenza post acuzie, assistenza residenziale per anziani e disabili, nonché cure palliative in hospice. Rappresenta la dimensione “riabilitativa e socio assistenziale” in Puglia.



USB

**Universo Salute Basilicata s.r.l.** – Gestisce il polo di Potenza, replicando il modello di Universo Salute con reparti di assistenza residenziale per anziani e disabili e riabilitazione per acuti.





## I nostri servizi di salute

**Eccellenza  
clinica, umanità  
e continuità in  
un'unica rete**

Grazie alla pluralità di competenze maturate in ambiti diversi (ospedaliero, riabilitativo, socio assistenziale), il Gruppo Telesforo ha sviluppato negli anni un **portafoglio di servizi integrati** per accompagnare i pazienti dalla fase di acuzie fino al recupero delle funzioni e – quando necessario – al sostegno nella fase di maggiore fragilità. Questo modello permette non solo di rispondere efficacemente ai bisogni sanitari del territorio, ma anche di garantire la continuità assistenziale attraverso percorsi terapeutici personalizzati.

AREA DI BISOGNO	FAMIGLIA DI SERVIZI	EROGAZIONE PRINCIPALE	SOCIETÀ COINVOLTE
<b>ACUZIE</b>	Assistenza ospedaliera per acuti (ricoveri di Medicina Interna, Chirurgia, Day Service)	Reparti di U.O. di medicina generale, cardiologia, pneumologia, neurologia	 
<b>POST ACUZIE</b>	Riabilitazione intensiva ospedaliera (cod. 56)	UU.OO. di Medicina Fisica, Reparti cardio respiratori e neuro riabilitativi	  
<b>RIABILITAZIONE EXTRA- OSPEDALIERA</b>	Riabilitazione intensiva, estensiva, residenziale, riabilitazione Alzheimer e centro diurno Alzheimer	Presidi territoriali di recupero	
<b>MANTENIMENTO</b>	Riabilitazione estensiva e di mantenimento (regime ambulatoriale, domiciliare, residenziale, semi residenziale)	Servizi ambulatoriali, domiciliare e centri diurni	
<b>LONG TERM CARE</b>	Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA anziani, disabili, Alzheimer), disabili gravi e pluriminorati psicosensoriali	Moduli RSA interne agli istituti	 
<b>CURE PALLIATIVE</b>	Hospice – Centro residenziale per cure palliative	Strutture dedicate in ogni polo	
<b>ALTRI SERVIZI</b>	Diagnostica per immagini, Laboratorio analisi, Servizio di Psicologia, ADI & Tele health	Piattaforme comuni di gruppo	



San Francesco Hospital s.r.l.



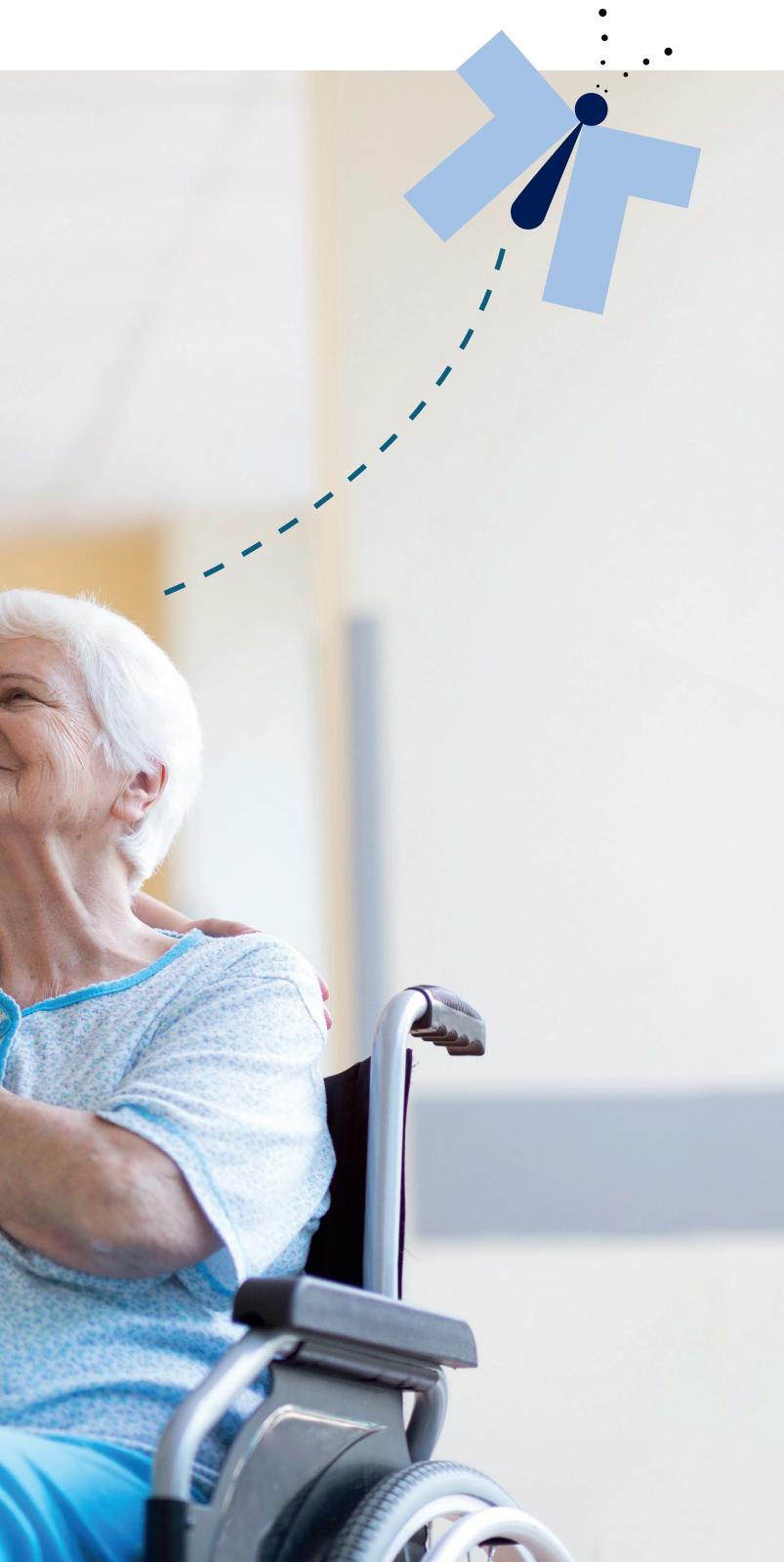
Universo Salute s.r.l.



Universo Salute Basilicata s.r.l.

# Innovazione e sostenibilità al servizio delle persone





## Il nostro approccio alla Sostenibilità

Nel 2024 San Francesco Hospital s.r.l. ha avviato per un percorso strutturato per rafforzare l'integrazione della sostenibilità nel proprio modello di business e nella cultura aziendale. Un passo strategico, frutto di visione e consapevolezza, che rappresenta la naturale evoluzione dell'impegno del gruppo nel miglioramento continuo, nella valorizzazione delle persone e nell'ottimizzazione dei processi.

Il percorso si sviluppa a partire da una prima tappa fondamentale, finalizzata a comprendere **il posizionamento attuale del gruppo rispetto ai temi ESG**, anche rispetto a **benchmark di settore e alle best practice**. Questa prima fase ha evidenziato i nostri punti di forza e le aree di miglioramento che saranno indirizzate attraverso interventi mirati, parte del **piano strategico di sostenibilità** che desideriamo realizzare tra il 2025 e il 2027.

Il piano elaborato costituisce per San Francesco Hospital, Universo Salute e Universo Salute Basilicata una guida operativa in grado di orientare l'impegno e le decisioni verso obiettivi sostenibili, coerenti con la nostra missione e visione d'impresa.

Inoltre, è stato impostato un primo **sistema di raccolta dati e monitoraggio KPI**, funzionale alla redazione del **Bilancio di Sostenibilità** che garantirà un controllo più puntuale degli impatti ambientali e sociali delle nostre attività, secondo gli standard europei di riferimento.

Questo bilancio segna, quindi, l'inizio di una governance più consapevole, con una comunicazione chiara de-

gli impatti e degli impegni. Per il gruppo è un passaggio culturale e operativo, verso **una sanità più responsabile** e orientata al lungo termine.

## Il Piano strategico di Sostenibilità

Parallelamente alla stesura del Bilancio di sostenibilità, San Francesco Hospital ha formalizzato il proprio Piano di Sostenibilità, uno strumento strategico con il quale definire i propri impegni e garantire una sempre più ampia **adozione dei principi di sostenibilità** nella gestione operativa e **nelle scelte aziendali**. Si tratta di un piano triennale che rappresenta l'evoluzione naturale del percorso avviato dal gruppo, basato sulle analisi di contesto, le aspettative degli stakeholder e gli obiettivi di sostenibilità condivisi internamente.

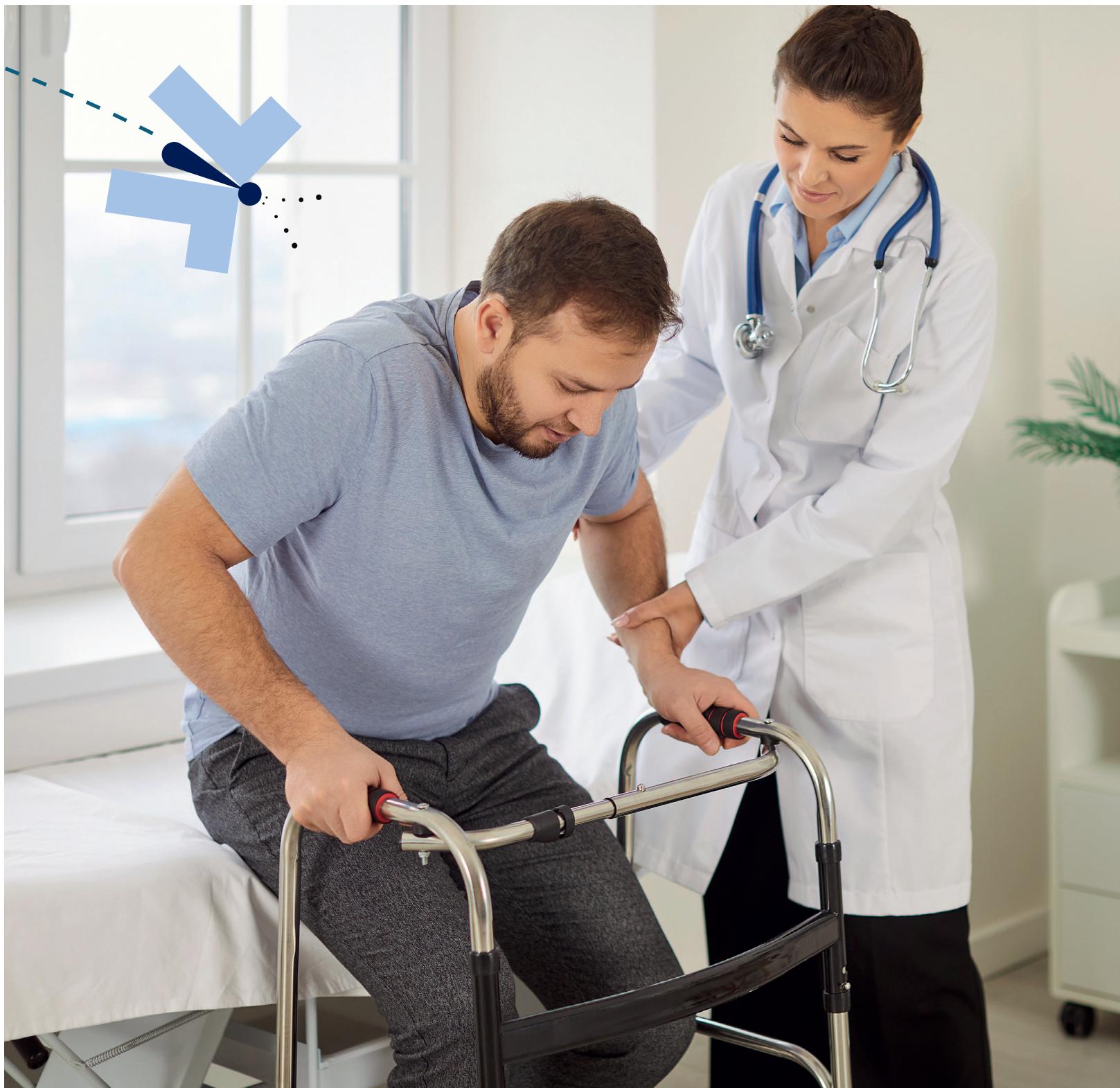
La pianificazione e l'adozione di un approccio strategico alla sostenibilità sono diventati, di fatto, elementi fondanti della strategia aziendale, consentendole di raccogliere e sistematizzare i progetti in essere, di individuare i principali aspetti materiali su cui concentrare gli sforzi nei prossimi anni, e di dare il via al processo di elaborazione di un piano triennale con obiettivi specifici e misurabili (KPI), organizzati per priorità di intervento.

Nella fase preliminare, l'assessment di sostenibilità si è rivelato uno strumento efficace per constatare il pos-

zionamento dell'azienda rispetto ai temi di sostenibilità, anche in relazione ai goal dell'Agenda 2030, ed individuare le aree suscettibili di miglioramento. In seguito, il San Francesco, di concerto con i diversi responsabili di funzione, ha sviluppato il piano di Sostenibilità 2025-27 declinato in **cinque pilastri strategici** e iniziative di short & mid-term.

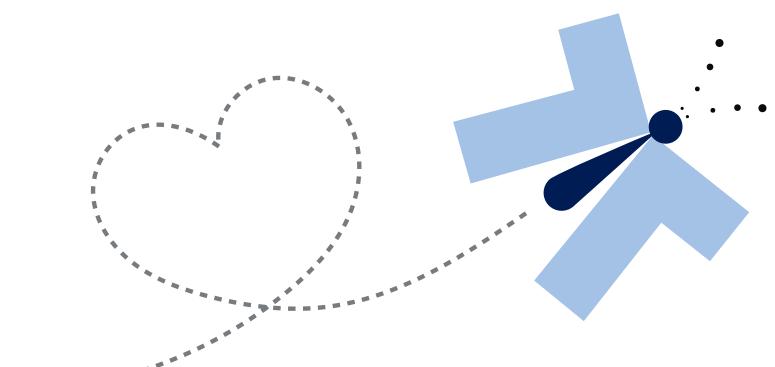
Il Piano è stato concepito in coerenza con i principali standard europei in evoluzione, in particolare con i principi della **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)** e con il concetto di **doppia materialità**. L'obiettivo è integrare sempre più la sostenibilità nella strategia aziendale, anticipando le normative future e collegando in modo chiaro **impatti, rischi e opportunità**.

**Crescere  
responsabilmente,  
curare meglio**



PILLAR	LINEE GUIDA STRATEGICHE	AZIONI				SDG
		Tot.	2025	2026	2027	
Cultura & Strategia	integrale la sostenibilità nella cultura e nella strategia d'impresa	5	3	2	0	   
Governance	Rafforzare la corporate governance e i presidi di sostenibilità	9	6	2	1	  
Impatti ambientali	Ridurre l'impronta ecologica e aumentare l'approvvigionamento da fonti rinnovabili	7	5	2	0	  
Catena del valore	Rafforzare la sostenibilità lungo la catena del valore	5	1	3	1	  
Persone & Comunità	Promuovere un ambiente di lavoro che favorisca il benessere delle persone e della comunità	7	3	3	1	   
		33	18	12	3	

Territorio, persone,  
salute: **la nostra  
missione**



AMBITO	PILLAR	OBIETTIVI STRATEGICI	N. INIZIATIVE	PRINCIPALI INIZIATIVE	SDG
G	CULTURA & STRATEGIA	Integrare la sostenibilità nella cultura e nella strategia d'impresa	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione di mission, vision e valori, incluse tematiche ESG</li> <li>• Adesione a UN Global Compact</li> </ul>	
G	GOVERNANCE	Rafforzare la corporate governance e i presidi di sostenibilità	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoraggio centralizzato delle performance ESG</li> <li>• Comunicazione esterna</li> <li>• Rafforzamento della governance di sostenibilità</li> </ul>	
E	IMPATTI AMBIENTALI DELLE ATTIVITA' OPERATIVE	Ridurre l'impronta ecologica e aumentare l'approvvigionamento da fonti rinnovabili	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento capacità fotovoltaica presso Universo Salute e Universo Salute Basilicata</li> <li>• Calcolo delle emissioni dirette e indirette (GHG Scope 1,2)</li> </ul>	
S	CATENA DEL VALORE	Rafforzare la sostenibilità lungo la catena del valore	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progressiva valutazione ESG della value chain</li> <li>• Condivisione di pratiche sostenibili con i propri fornitori</li> </ul>	
S	PERSONE & COMUNITÀ	Promuovere un ambiente di lavoro che favorisca il benessere delle persone e della comunità	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi di clima per comprendere il livello di soddisfazione dei dipendenti e intercettare aree di miglioramento</li> <li>• Aumento delle ore di formazione per tutti i dipendenti</li> </ul>	

# La nostra cultura

## PURPOSE



Accanto alle persone, in ogni momento, ci prendiamo cura della loro salute e del loro benessere

## MISSION



Ci prendiamo cura della persona nella sua unicità, lungo tutto il suo percorso di vita, con la consapevolezza che affidarsi a noi è un atto di fiducia che merita ascolto, accoglienza, professionalità, dedizione e umanità

## VISION



Essere riconosciuti a livello nazionale per l'eccellenza delle cure e dei servizi offerti per il benessere delle persone, contribuendo attivamente allo sviluppo di un modello di vita più sostenibile dal punto di vista economico, sociale e ambientale



## VALORI

### AFFIDABILITÀ

Costruiamo relazioni fondate sulla fiducia, grazie alla nostra eccellenza professionale, all'etica che ci guida e al senso di responsabilità che nutriamo verso le persone e l'ambiente in cui operiamo

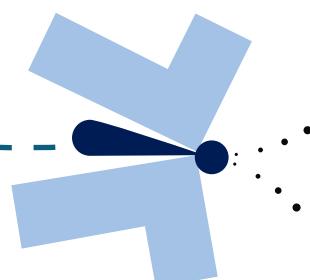


### EMPATIA

Mettiamo in campo energia, empatia e tenacia, ogni giorno con passione e dedizione, al servizio delle persone e nel rispetto dell'ambiente che ci circonda

### COLLABORAZIONE

Uniamo energie e risorse lungo la filiera della salute e dei servizi alla persona, per raggiungere obiettivi condivisi di benessere delle persone e una sostenibilità autentica, superando barriere interne ed esterne







La cura che  
unisce tecnologia  
e umanità



2

# ESRS 2

## Informazioni generali

### Criteri di redazione

Criteri generali per la  
preparazione del Bilancio di  
Sostenibilità

BP-1

Il presente documento costituisce **il primo Bilancio di Sostenibilità redatto da San Francesco Hospital s.r.l.** e rappresenta l'avvio di un percorso strutturato e consapevole di rendicontazione delle performance ambientali, sociali e di governance. Si tratta di un'iniziativa volontaria nata con l'obiettivo di rafforzare la trasparenza verso gli stakeholder e di allinearsi al nuovo quadro normativo europeo introdotto dalla **Direttiva (UE) 2022/2464** (Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD), recepita in Italia con il **D.Lgs. 125/2023**.

Per la redazione di questo primo Bilancio, il Gruppo ha scelto di fare riferimento agli **European Sustainability Reporting Standards (ESRS)**, adottando un approccio fondato sull'**analisi di doppia materialità (Double**

**Materiality Assessment - DMA).** I dettagli metodologici della DMA sono rinvolti al capitolo dedicato.

## Perimetro di rendicontazione

Il Bilancio è redatto **su base consolidata** e il perimetro di sostenibilità coincide con quello del bilancio consolidato d'esercizio, includendo le seguenti società soggette a controllo integrale:

- San Francesco Hospital s.r.l.
- Universo Salute s.r.l.
- Universo Salute Basilicata s.r.l.

Non sono presenti società escluse ai sensi degli articoli 19a(9) o 29a(8) CSRD. Essendo questa la prima disclosure di sostenibilità del Gruppo, non risultano ancora disponibili dati comparativi con esercizi precedenti.

## Copertura della catena del valore

In coerenza con l'esito della DMA, la rendicontazione prende in considerazione:

- **Upstream:** i principali fornitori e partner diretti che supportano l'erogazione dei servizi sanitari (laboratori diagnostici, distributori farmaceutici, altri service provider sanitari);
- **Downstream:** i pazienti e le strutture sanitarie territoriali accreditate (ASL) che costituiscono il bacino d'utenza finale.

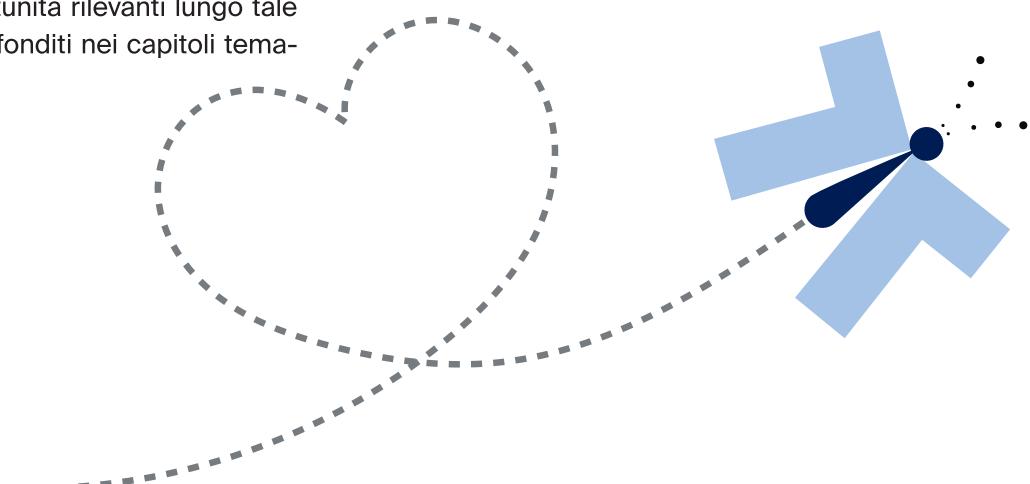
Gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti lungo tale catena del valore sono approfonditi nei capitoli tematici.

## Processo di elaborazione del documento

Il Bilancio è stato **realizzato con il coinvolgimento delle principali funzioni aziendali** (Amministrazione, Finanza e Controllo, Risorse Umane, Servizi Sanitari, Qualità & Ambiente, Procurement). In questa sede non vengono specificati ruoli, responsabilità puntuali o sistemi di controllo dei dati, che saranno progressivamente potenziati negli esercizi successivi.

In questa prima edizione, San Francesco Hospital intende offrire una fotografia trasparente del proprio impegno e porre le basi per le aree di miglioramento su cui concentrarsi nel triennio 2025-2027, tramite l'elaborazione del proprio **Piano Strategico di Sostenibilità**.

**Sanità vicina,  
sicura, senza  
confini**



## Informazioni relative a circostanze specifiche

BP-2

### Orizzonti temporali

Per la definizione di obiettivi, azioni e rischi in ambito ESG, **San Francesco Hospital adotta la seguente classificazione temporale:**

- **Breve termine:** fino a 12 mesi
- **Medio termine:** da 1 a 3 anni
- **Lungo termine:** oltre i 3 anni

Questa suddivisione riflette l'orizzonte operativo e clinico del Gruppo e viene applicata in modo trasversale alla pianificazione, all'allocazione delle risorse e al monitoraggio delle performance ESG.

### Utilizzo di stime e grado di incertezza

Trattandosi del primo anno di rendicontazione secondo gli European Sustainability Reporting Standards, alcune informazioni contenute nel presente documento sono state elaborate anche attraverso l'impiego di **stime o dati indiretti**. Ciò riguarda in particolare gli aspetti legati alla catena del valore e ad alcuni indicatori ambientali e sociali non ancora pienamente tracciati internamente.

Le principali tecniche adottate includono:

- l'utilizzo di **proxy settoriali e dati disponibili da fonti pubbliche affidabili**;
- estrapolazioni basate su **campioni o dati aggregati interni**;
- **assunzioni formulate con il supporto di figure interfunzionali** coinvolti nel progetto di sostenibilità.

Tutte le informazioni stimate sono state presentate in modo trasparente, indicando nei singoli capitoli eventuali limiti di accuratezza o margini di incertezza, che tuttavia non compromettono la significatività complessiva dei dati riportati.

In alcune tabelle, lievi scostamenti nei totali possono derivare da arrotondamenti dei singoli valori da decimale a intero. Tali differenze, comunque minime, non compromettono la significatività complessiva delle informazioni riportate.

### Catena del valore

Nel 2024 è stata completata una **prima mappatura dei fornitori Tier 1** che servono le tre società del perimetro consolidato (San Francesco Hospital s.r.l., Universo Salute s.r.l., Universo Salute Basilicata s.r.l.). La eterogeneità dei fornitori (farmaceutici, servizi di lavanderia, ristorazione ospedaliera, manutenzioni impiantistiche) e l'assenza di strumenti informativi condivisi limitano per ora la disponibilità di dati ESG primari. Di conseguenza San Francesco Hospital ha quindi scelto di **concentrarsi sui dati interni e direttamente disponibili**, limitando il coinvolgimento esteso a partner esterni solo nei casi in cui siano stati ritenuti significativi.

Il Gruppo riconosce il ruolo strategico della supply-chain e prevede di ampliare progressivamente la raccolta di dati lungo l'intero ciclo di vita dei servizi erogati.

### Modifiche metodologiche e confrontabilità

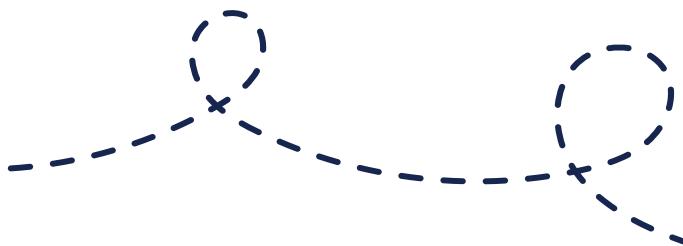
Il 2024 rappresenta il **primo anno di adozione degli ESRS** pertanto, al fine di costruire una base di riferimento per le future rendicontazioni e garantire comparabilità, le metriche ambientali e sociali più significative sono state **ricalcolate retroattivamente per l'eser-**

cizio 2023 utilizzando lo stesso metodo applicato al 2024. Non si segnalano, pertanto, variazioni nei criteri di presentazione né riclassificazioni rispetto a periodi precedenti.

Eventuali future modifiche a metodologie e basi di calcolo verranno comunicate in modo chiaro nei bilanci successivi, con indicazione degli impatti sulla confrontabilità tra esercizi.

Il presente documento è stato redatto secondo gli **ESRS**, senza applicazione integrata di ulteriori framework di rendicontazione. Tuttavia, per alcune tematiche specifiche ambientali, **è stato fatto riferimento ai criteri metodologici del GHG Protocol** per il calcolo delle emissioni climalteranti, in linea con le buone pratiche riconosciute a livello internazionale.

## Trasparenza, responsabilità, valore condiviso





# Governance

## Il ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo

GOV-1

### Modello di governance e composizione degli organi

San Francesco Hospital s.r.l. adotta un modello tradizionale con **Consiglio di Amministrazione (CdA)** e **Collegio Sindacale**.



ORGANO	COMPONENTI	RUOLO CHIAVE
<b>Consiglio di Amministrazione</b>	5 membri – Presidente, Amministratore Delegato, Vice-Presidente e due Consiglieri	Definisce la strategia, approva il budget, supervisiona la gestione operativa e i rischi
<b>Collegio Sindacale</b>	3 Sindaci effettivi + 2 supplenti	Vigilanza legale, controllo contabile e monitoraggio del sistema di controllo interno

- Membri **esecutivi**: Amministratore Delegato (CEO) e Vice-Presidente.
- Membri **non esecutivi**: Presidente e 2 Consiglieri.

Non è previsto un rappresentante dei lavoratori nel CdA, in linea con la prassi delle società a responsabilità limitata.

### Diversità e competenze

- Genere**: 2 donne su 5 membri CdA → **40 %** di rappresentanza femminile.
- Età**: media 61 anni (range 43-74); **40 %** under 50.
- Background**: prevalenza di profili medici-sanitari e amministrativo-finanziari; al momento non risultano competenze ESG specialistiche. È previsto un percorso di formazione dedicato.

## Governance della sostenibilità

**Comitati/deleghe:** Il piano strategico di sostenibilità triennale prevede entro il 2025:

1. **Costituzione di un Comitato operativo ESG** coordinato da un Responsabile di Sostenibilità che riferirà al CdA;
2. **Disegno e set-up del processo di raccolta dati ESG** e relativa dashboard.

Fino all'istituzione formale del Comitato, gli aggiornamenti ESG vengono presentati al CdA almeno annualmente dal CFO.

## Incentivazione e MBO

Tra le diverse iniziative di rafforzamento della governance, previste dal piano di sostenibilità 2025-2027, è prevista l'implementazione di un framework MBO con l'introduzione di **indicatori di sostenibilità** collegati alle retribuzioni variabili delle figure apicali.

È inoltre prevista, tra le priorità di medio termine, la graduale **integrazione dei rischi ESG nel sistema di gestione dei rischi (ERM - Enterprise Risk Management)** attraverso le seguenti attività:

- mappatura dei rischi di doppia materialità;
- loro inclusione nel registro rischi aziendale;
- monitoraggio a cura del Comitato di Risk Management con flusso di reporting al CdA.

## Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate

GOV-2

Nel 2024, San Francesco Hospital S.r.l. ha avviato **un percorso strutturato per integrare i temi di sostenibilità nella gestione strategica e nel reporting verso gli organi di governo**. In particolare, durante **l'analisi di doppia materialità** sono stati identificati i principali **impatti, rischi e opportunità (IRO)** legati a sostenibilità ambientale, sociale e di governance. I risultati sono stati presentati e discussi in apposite sessioni del Consiglio di Amministrazione e del top management.

Per l'elenco degli impatti materiali, dei rischi e delle opportunità affrontati dagli organi di amministrazione competenti si rimanda al capitolo SBM-3 - Impatti materiali, rischi e opportunità e la loro interazione con la strategia e il modello aziendale.

## Integrazione delle prestazioni di sostenibilità nei sistemi di incentivazione

GOV-3

Attualmente, il gruppo non prevede nel proprio sistema di remunerazione con componente variabile legata a obiettivi ESG, né per il management né per il personale.

Tuttavia, come descritto all'interno del paragrafo “Governance della Sostenibilità”, all'interno del Piano Strategico di Sostenibilità, l'azienda ha incluso **un percorso per implementare un framework MBO ed integrare progressivamente indicatori ESG**, come la riduzione delle emissioni, le performance ambientali e l'efficienza dei processi, **nella definizione dei target collegati a eventuali incentivi o bonus operativi**.

## Dichiarazione sul dovere di diligenza

GOV-4

Il bilancio di sostenibilità consolidato di San Francesco Hospital include la **mappatura del processo di due diligence**, strutturato come segue:

- **Identificazione e valutazione** degli impatti, rischi e opportunità (IRO) ESG viene condotta nella sezione **IRO-1 - Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti**.
- Le **politiche e azioni** per prevenire o mitigare tali rischi sono descritte nelle sezioni **E1-E5** (ambiente), **S1-S4** (sociale) e **G1** (governance).
- I meccanismi di monitoraggio, revisione e aggiornamento dei progressi sono presentati nel capitolo **SBM 3** (KPI e Obiettivi ESG).

San Francesco Hospital S.r.l. e il gruppo hanno avviato il percorso di conformità al dovere di diligenza, con particolare attenzione a fornitori diretti e processi interni. L'approccio sarà rafforzato nel tempo, in linea con l'evoluzione normativa e le migliori pratiche internazionali.

## Gestione del rischio e controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità

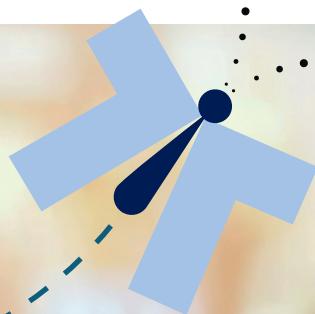
GOV-5

La rendicontazione di sostenibilità, In questa fase iniziale, non è ancora supportata da un sistema formalizzato e completo di controlli interni. Tuttavia, **il Piano Strategico di Sostenibilità prevede un percorso graduale di evoluzione del sistema informativo di gruppo**, volto a rafforzare la capacità di raccolta, consolidamento e **validazione dei dati ESG**.

**Le attività di raccolta sono state avviate con il coinvolgimento delle principali funzioni aziendali dei componenti del Gruppo**, che hanno contribuito alla definizione degli indicatori prioritari e alla costruzione della base dati necessaria alla redazione del primo bilancio. Tali attività sono state coordinate nell'ambito del percorso di predisposizione del Piano, attraverso momenti di confronto tra le realtà del Gruppo e le diverse funzioni con validazione incrociata delle informazioni raccolte.

I **rischi legati alla rendicontazione ESG** sono stati considerati in maniera qualitativa **nel contesto della prima analisi di doppia materialità**, con particolare attenzione a potenziali criticità connesse alla disponibilità e qualità dei dati, alla sensibilità degli stakeholder e agli sviluppi normativi attesi nei prossimi anni.

Guardando al futuro, il Gruppo con a capo San Francesco Hospital s.r.l. si impegna a rafforzare progressivamente il proprio sistema di controllo sulla rendicontazione di sostenibilità, integrando tali aspetti nei processi gestionali e contabili esistenti, e favorendo un allineamento sempre più strutturato con i requisiti previsti dagli standard europei.



**Dal prendersi cura  
al creare valore  
sostenibile**

# Strategia

## Strategia, modello aziendale e catena del valore

**SBM-1**

Il **Gruppo Telesforo** opera nella filiera sanitaria di **Puglia e Basilicata** grazie a tre realtà complementari. **San Francesco Hospital s.r.l.** – ospedale privato accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale – costituisce il polo per le fasi di acuzie attraverso reparti di medicina interna e chirurgia dotati di blocchi operatori di ultima generazione e unità specialistiche di cardiologia, pneumologia e neurologia. La dimensione riabilitativa e socio-assistenziale è affidata a **Universo Salute s.r.l.**, che gestisce i complessi di Foggia e Bisceglie per la riabilitazione intensiva ed estensiva, la lungodegenza post-acuzie, le RSA e l'hospice. Lo stesso modello è replicato in Basilicata da **Universo Salute Basilicata s.r.l.**. In termini di dimensione operativa, il gruppo impiega circa **1.538 tra dipendenti e professionisti** e ha generato **93 milioni di euro di ricavi** nel 2024.

Fa parte dell'ecosistema Telesforo anche **Sanità Più**, società cooperativa sociale fondata nel 2009 e attiva nella provincia di Foggia, che si occupa di assistenza socio-sanitaria e servizi alla persona offrendo supporto a individui di diverse fasce d'età dalla prima adolescenza alla terza età.

Pertanto, nel complesso, l'ecosistema Telesforo impiega **quasi 1700 risorse** e offre **circa 1.450 posti letto** fra acuzie, riabilitazione, RSA e hospice, garantendo un servizio continuativo che riduce la migrazione sanitaria dal Mezzogiorno.

Nel 2024 l'offerta non ha subito cambiamenti signifi-

cativi: nessuna linea di servizio è stata introdotta o dismessa e il Gruppo non svolge alcuna attività nei settori a elevato impatto ambientale o sociale quali combustibili fossili, armi, tabacco o chimica di base.

Il modello di business si fonda su una combinazione di **input clinici e tecnologici di alto livello** – personale sanitario specializzato, apparecchiature diagnostiche avanzate, farmaci e dispositivi medicali – integrati da servizi in outsourcing quali ICT, catering, lavanderia e manutenzione impiantistica. Grazie agli accreditamenti con il SSN, questi input si trasformano in un **percorso di cura integrato**: dall'ospitalizzazione per acuti si passa alla riabilitazione intensiva, quindi alla riabilitazione estensiva o ai servizi domiciliari, fino – laddove necessario – alla long-term care residenziale. L'esito è una **continuità assistenziale** che accelera la presa in carico, favorisce la dimissione protetta e produce benefici tangibili per pazienti, famiglie e sistema sanitario regionale.

Sul fronte della catena del valore, il Gruppo si approvvigiona a monte principalmente da fornitori di farmaci, dispositivi medicali, energia, ICT e catering; al momento non applica criteri ESG ulteriori rispetto a quelli legislativi e di accreditamento, ma l'estensione di requisiti di sostenibilità rientra tra le azioni previste dal piano triennale di governance ESG. A valle i principali stakeholder sono i pazienti, le loro famiglie e le Aziende Sanitarie Locali: l'offerta integrata garantisce standard omogenei di qualità e sicurezza in due regioni cruciali del Mezzogiorno.

La traiettoria di sostenibilità che guida oggi la strategia è **prevalentemente sociale**: migliorare l'accessibilità alle cure, elevare la qualità assistenziale e tutelare le fasce più fragili. Non sono ancora stati fissati **target**

**quantitativi ESG;** la loro definizione avverrà con il **Piano Strategico di Sostenibilità 2025-2027**, in coerenza con i requisiti ESRS e con le priorità emerse dal dialogo con gli stakeholder. Nell'immediato l'attenzione si concentra sul consolidamento della rete di continuità assistenziale, sul potenziamento della tele-riabilitazione e sull'integrazione dei rischi ESG nei processi di risk management aziendale.

Attraverso questo approccio, il **Gruppo Telesforo** mira a creare valore sanitario, sociale ed economico duraturo, mantenendo al centro la persona e il territorio.

## Interessi e opinioni dei portatori di interesse

SBM-2

**San Francesco Hospital s.r.l. e il Gruppo Telesforo riconoscono il coinvolgimento degli stakeholder come un elemento fondante** del proprio approccio alla sostenibilità, ritenendolo uno strumento strategico per cogliere in modo tempestivo esigenze emergenti, rafforzare il legame con il territorio e integrare prospettive diverse nei propri processi decisionali. Il dialogo con i portatori di interesse rappresenta non solo **una leva per l'identificazione di impatti, rischi e opportunità** lungo la catena del valore, ma anche **un canale di ascolto continuo** che supporta la definizione delle priorità aziendali in ambito ESG, alimentando la coerenza tra obiettivi economici e responsabilità sociale e ambientale.

**Il Gruppo Telesforo** ha integrato nella propria operatività un set di piattaforme digitali – riunite nella suite **«mySuite»** – che abilitano un ascolto continuo e in tempo reale dei principali stakeholder.

- Per i **pazienti**, il modulo **myPatient** raccoglie e analizza in modo predittivo il feedback sulla qualità dei servizi, trasformando reclami ed elogi in dati immediatamente fruibili dal management per

€ 93  
MILIONI

RICAVI 2024

CIRCA  
1.700  
RISORSE TOTALI  
NELL'ECOSISTEMA  
TELESFORO

affinare i percorsi di cura e anticipare i bisogni emergenti.

- Per i **dipendenti**, gli strumenti **myCheck** (gestione segnalazioni e criticità) e **myTeam** (rilevazione presenze, turni e richieste HR) garantiscono un flusso costante di informazioni rispetto a sicurezza e organizzazione del lavoro, facilitando interventi tempestivi e decisioni data-driven.

Oltre a questi strumenti, **nel 2024**, in coerenza con il percorso di formalizzazione della propria strategia di sostenibilità, **il Gruppo Telesforo ha avviato un processo strutturato di stakeholder engagement**, ispirato ai principi di inclusività, trasparenza e accountability promossi dagli standard europei ESRS. Il coinvolgimento è stato progettato come **parte integrante dell'analisi di doppia materialità** e ha coinvolto un'ampia gamma di interlocutori interni ed esterni, rappresentativi delle relazioni economiche, sociali e territoriali che caratterizzano il modello operativo dell'azienda.

Le attività svolte si sono concentrate sulla **raccolta sistematica di aspettative, percezioni e priorità ESG tramite survey** strutturate e momenti di confronto diretti, calibrati sulle specificità dei singoli gruppi di stakeholder. Questo approccio ha consentito di costruire una base informativa solida per la **successiva valutazione degli IRO** e per l'**identificazione dei temi materiali più rilevanti** dal punto di vista ambientale, sociale e di governance, rafforzando l'integrazione della sostenibilità nella strategia complessiva dell'impresa.

### Stakeholder mappati e modalità di coinvolgimento

La mappatura condotta dal Gruppo Telesforo nell'ambito del processo di valutazione di doppia materialità ha individuato **sei categorie principali di stakeholder**, selezionate sulla base della rilevanza strategica, della frequenza dei rapporti e dell'influenza sulle attività aziendali:





- **Fornitori:** partner della filiera sanitaria, selezionati in base alla strategicità della relazione e coinvolti in indagini esplorative sugli standard ESG adottati e sulle criticità operative legate all'impatto ambientale e alla gestione dei rischi lungo la supply chain.
- **Dipendenti:** coinvolti tramite momenti di confronto interni, attività di sensibilizzazione avviate contestualmente al lancio del Piano ESG e survey. I contributi ricevuti hanno fornito indicazioni su aspetti legati alla sicurezza, al benessere organizzativo e all'inclusività.
- **ASL:** interlocutori chiave, consultati mediante survey qualitative, con particolare attenzione alle aspettative in materia di tracciabilità, sostenibilità ambientale e qualità dei servizi sanitari.
- **Comunità locali:** rappresentati da enti del territorio e realtà sociali attive nelle aree servite dal Gruppo Telesforo, hanno preso parte al dialogo tramite iniziative di collaborazione e raccolta feedback sull'impatto delle attività socio-sanitarie nei contesti urbani e riportato i loro riscontri nella survey.
- **Pazienti:** coinvolti per valutare le attese in termini di livelli di servizio, attenzione alla sostenibilità, in particolare alle prospettive ambientali e sociali, in quanto utenti finali del processo.
- **Sindacati:** partner nelle dinamiche di rappresentanza e tutela del lavoro, consultati per recepire segnalazioni su condizioni operative, salute e sicurezza e inclusione dei lavoratori.

Lo strumento principale di coinvolgimento è stato **un questionario strutturato** somministrato a **un campione rappresentativo di stakeholder**, con domande mirate su impatti ambientali, sociali e di governance. I **risultati emersi** sono stati **integrati nel processo di valutazione degli IRO** e condivisi con il management per orientare le priorità strategiche.



DIPENDENTI



ASL



FORNITORI



COMUNITÀ  
LOCALI



SINDACATI



PAZIENTI

**SAN FRANCESCO**  
**HOSPITAL**

GRUPPO TELESFORO

## Analisi di Doppia Materialità

L'**analisi di doppia materialità**, condotta dal Gruppo Telesforo, ha consentito di **valutare la rilevanza dei temi ESG** su due piani distinti:

- **Materialità d'impatto** generato dal Gruppo Telesforo su ambiente, persone e società;
- **Materialità finanziaria** degli stessi temi per il successo dell'azienda nel medio-lungo periodo.

Le evidenze raccolte sono state condivise con **il top management**, che ne **ha recepito i risultati e ha approvato l'elenco finale degli IRO materiali**. Questo approccio ha rafforzato l'allineamento tra la strategia aziendale e le aspettative dei principali stakeholder, rendendo l'analisi di materialità uno strumento chiave per la definizione delle priorità ESG del Gruppo Telesforo.

## Integrazione nella governance e nei processi decisionali

Il CdA di San Francesco Hospital s.r.l. è stato **regolarmente informato** sull'andamento del coinvolgimento degli stakeholder e **sui risultati emersi**, attraverso momenti di aggiornamento previsti nel ciclo di reporting. Tali evidenze sono state utilizzate come base di riferimento per:

- Definire le **aree prioritarie del Piano ESG**;
- **Individuare i KPI chiave** da monitorare;
- Impostare le prime **linee guida** per la futura **integrazione degli obiettivi ESG nei sistemi di incentivazione del management**.

In questo modo, il Gruppo Telesforo ha avviato un percorso coerente e partecipativo, che pone al centro l'ascolto attivo dei portatori di interesse come leva per una strategia sostenibile, concreta e orientata al lungo termine.

## Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

**SBM-3**

L'analisi di doppia materialità condotta nel 2024 ha individuato trentadue IRO materiali per il **Gruppo Telesforo**. Di seguito sono presentati i sette standard ESRS risultati più rilevanti; per ciascuno vengono distinti **impatti, rischi e opportunità**, collegandoli unicamente alle azioni già approvate e contrassegnate da spunta nel Piano di Sostenibilità 2025-2027. Di seguito illustrati i temi materiali per il Gruppo Telesforo:

L'esercizio di materialità ha **coinvolto stakeholder interni** e ha permesso di individuare le **aree più rilevanti per la sostenibilità del Gruppo Telesforo**. I temi selezionati riflettono la specificità del settore sanitario in cui opera l'azienda, con particolare attenzione al benessere organizzativo, alla sicurezza sul lavoro e alla qualità del servizio offerto.

I temi ritenuti materiali per il Gruppo sono i seguenti:

## Conseguenze e adattamento ai cambiamenti climatici

Il cambiamento climatico rappresenta una sfida concreta per il Gruppo Telesforo, che si trova a dover affrontare l'aumento delle temperature e la maggiore frequenza di eventi climatici estremi. Questi fenomeni impattano direttamente sul benessere dei pazienti fragili e sul comfort degli operatori sanitari. Per questo motivo, le strutture del Gruppo sono state oggetto di investimenti finalizzati al rafforzamento dei sistemi di raffreddamento e alla riduzione degli impatti ambientali, anche in ottica di resilienza futura.

## Mitigazione dei cambiamenti climatici

La mitigazione degli impatti climatici è rilevante per il Gruppo in quanto le strutture sanitarie richiedono un consumo energetico elevato, legato al funzionamento dei sistemi di climatizzazione e dei macchinari medici. La possibilità di ridurre la propria impronta carbonica attraverso l'aumento della produzione da fonti rinnovabili rappresenta una leva strategica per migliorare la sostenibilità ambientale e per contenere i costi operativi nel lungo termine.

## Consumo di acqua

Pur non essendo un'impresa industriale, il Gruppo Telesforo è consapevole dell'impatto dei propri consumi idrici legati all'uso civile delle strutture sanitarie. Il consumo di acqua è riconducibile principalmente ai servizi di degenzia, pulizia e igienizzazione. A tal proposito, nel 2024 sono stati effettuati importanti interventi di manutenzione sulle infrastrutture, che hanno consentito una riduzione significativa dell'uso di acqua potabile, migliorando l'efficienza gestionale.

## Caratteristiche dei lavoratori

Le caratteristiche dei lavoratori rivestono un ruolo centrale per il Gruppo, il cui core business richiede personale altamente qualificato, ma anche capace di svolgere attività manuali e assistenziali. In un contesto sanitario in continua evoluzione, la valorizzazione della diversità, l'inclusione generazionale e la promozione di un ambiente di lavoro innovativo sono elementi chiave per garantire la qualità del servizio e la tenuta organizzativa.

## Contrattazione collettiva

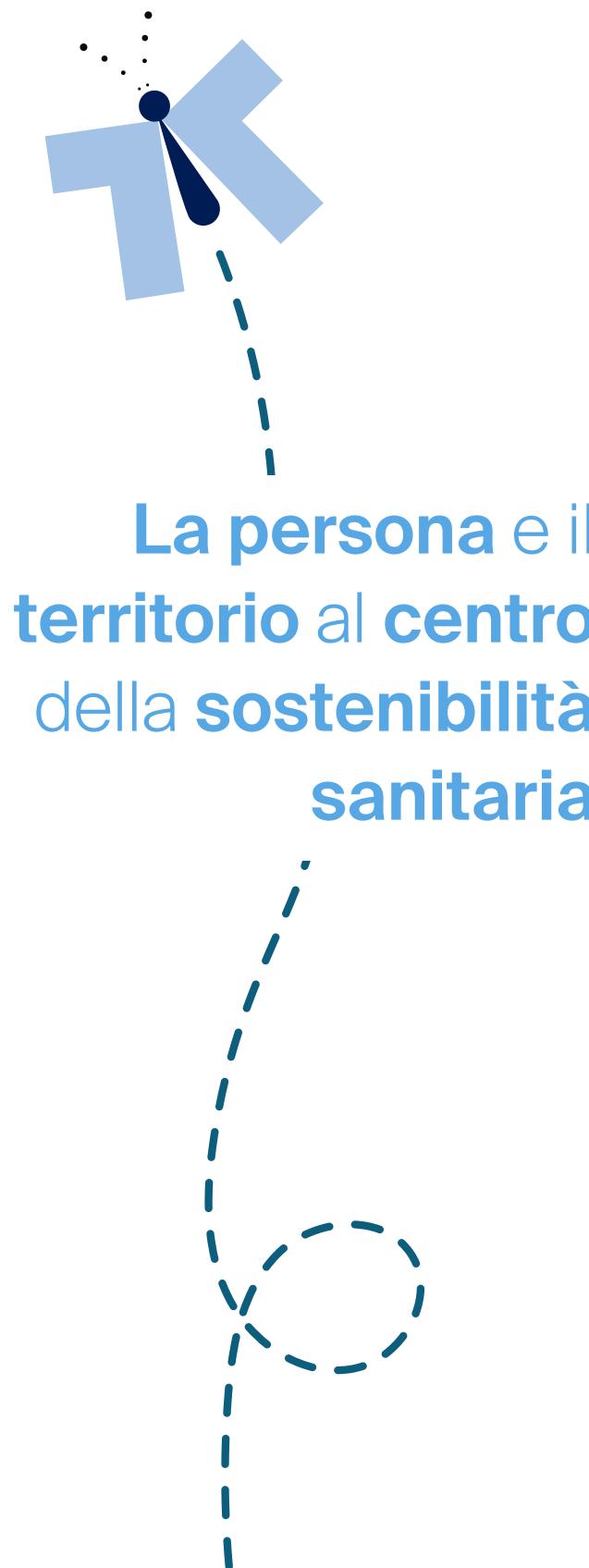
La contrattazione collettiva rappresenta un presidio essenziale per assicurare il rispetto dei diritti dei lavoratori e per ridurre il rischio di contenziosi legali. Il Gruppo Telesforo si distingue per un alto tasso di sindacalizzazione e per la costante collaborazione con le rappresentanze sindacali, favorendo così un clima lavorativo trasparente e partecipato, che contribuisce al miglioramento continuo delle condizioni contrattuali e dell'ambiente di lavoro.

## Dialogo Sociale e Libertà di associazione

Il dialogo sociale è un elemento cardine della cultura aziendale del Gruppo Telesforo, che promuove relazioni costruttive e continuative con le organizzazioni sindacali. La tutela della libertà di associazione è garantita e sostenuta, nella convinzione che il coinvolgimento attivo dei lavoratori favorisca coesione, fiducia e stabilità organizzativa.

## Diversità

Il Gruppo si impegna a promuovere un ambiente di lavoro inclusivo, che valorizzi la diversità di genere, età e provenienza culturale. La pluralità delle esperienze è considerata una leva strategica per stimolare innovazione, rafforzare il senso di appartenenza e favorire la crescita collettiva e individuale dei dipendenti.



## La persona e il territorio al centro della sostenibilità sanitaria

### Formazione e sviluppo delle competenze

In un settore ad alta intensità professionale come quello sanitario, la formazione continua rappresenta un investimento imprescindibile. Il Gruppo Telesforo riconosce nella crescita delle competenze un fattore chiave per garantire la sicurezza dei pazienti, migliorare la qualità del servizio e favorire l'adattabilità organizzativa di fronte all'innovazione tecnologica e normativa.

### Gestione conflitti

Il Gruppo considera la gestione dei conflitti un tema centrale per il benessere organizzativo. Favorire un ambiente di lavoro armonioso e rispettoso consente di prevenire tensioni, migliorare il clima aziendale e tutelare la produttività. La presenza di strumenti di prevenzione come il codice etico, il MOG 231 e il canale whistleblowing rafforza ulteriormente la capacità di intervento tempestivo.

### Occupazione e inclusione delle persone con disabilità

Il Gruppo Telesforo promuove attivamente l'inclusione delle persone con disabilità, nel rispetto degli obblighi normativi e nella convinzione che l'integrazione professionale rappresenti un valore aggiunto per tutta l'organizzazione. Le politiche di inclusione contribuiscono alla coesione sociale e alla diffusione di una cultura aziendale equa e responsabile.

## Occupazione sicura

La stabilità occupazionale è uno dei punti di forza del Gruppo, che impiega la totalità dei lavoratori in Italia, prevalentemente con contratti a tempo indeterminato. Questa scelta rafforza la fiducia reciproca tra azienda e lavoratori, migliora la continuità operativa e contribuisce al benessere socio-economico delle comunità locali.

## Orario di Lavoro

La gestione dell'orario di lavoro è un aspetto delicato per il settore sanitario, caratterizzato da turnazioni e flussi stagionali variabili. Il Gruppo monitora costantemente l'organizzazione del lavoro al fine di prevenire situazioni di stress e affaticamento tra i dipendenti, garantendo un equilibrio sostenibile tra esigenze operative e benessere del personale.

## Parità di genere e parità di retribuzione per un lavoro di pari valore

Promuovere la parità di genere e la parità retributiva è un impegno strategico del Gruppo Telesforo. Questi valori rafforzano l'equità interna, migliorano la reputazione aziendale e contribuiscono ad attrarre e trattenere talenti qualificati, favorendo un ambiente di lavoro moderno e inclusivo.

## Privacy

Pur non essendo uno dei temi più critici, il Gruppo attribuisce grande importanza alla protezione dei dati personali, sia dei dipendenti che dei pazienti. In conformità con il GDPR, sono state adottate misure specifiche per garantire un trattamento sicuro e trasparente delle informazioni sensibili, con la nomina di figure competenti e sistemi digitali dedicati.

## Salari adeguati

Il rispetto dei livelli salariali previsti dai contratti collettivi nazionali e regionali è un elemento distintivo per il Gruppo. Garantire retribuzioni adeguate non solo soddisfa requisiti legali, ma migliora la motivazione, la fidelizzazione del personale e la qualità del servizio, riducendo il rischio di turnover.

## Salute e sicurezza

La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori è una priorità assoluta per il Gruppo Telesforo. Attraverso la formazione, l'adozione di protocolli avanzati e l'utilizzo di tecnologie innovative, l'organizzazione garantisce ambienti sicuri per il personale e per i pazienti, riducendo il rischio di infortuni e migliorando l'attrattività del luogo di lavoro.

## Turnover

Il monitoraggio e il contenimento del turnover sono considerati essenziali per assicurare la stabilità organizzativa. Un basso tasso di ricambio consente di conservare know-how critico, contenere i costi di formazione e rafforzare l'identità aziendale, generando un impatto positivo su produttività e continuità dei servizi.



## Coinvolgimento delle comunità interessate

Il Gruppo ha un forte radicamento territoriale e promuove iniziative culturali, religiose, formative e sociali che coinvolgono direttamente le comunità locali. Attraverso eventi, spazi condivisi e servizi dedicati a caregiver e famiglie, l'organizzazione rafforza il proprio ruolo di attore sociale attivo e riconosciuto sul territorio.

## Non discriminazione

La promozione dell'equità e dell'accessibilità ai servizi sanitari è un principio guida per il Gruppo Telesforo. L'impegno contro ogni forma di discriminazione si traduce in politiche inclusive, strumenti digitali per la comunicazione con i pazienti e i dipendenti, e iniziative volte a ridurre le barriere fisiche e informative.

## Accesso all'informazione (di qualità)

Garantire un accesso chiaro, tempestivo e trasparente all'informazione è essenziale sia per i pazienti, sia per gli stakeholder pubblici. Il Gruppo investe in piattaforme digitali e in processi di rendicontazione avanzata per assicurare il diritto all'informazione e facilitare la relazione tra struttura sanitaria e utenti.

## Coinvolgimento dei consumatori/utenti finali

Anche in un contesto in cui i percorsi di cura seguono procedure standardizzate, il Gruppo riconosce il valore dell'ascolto attivo delle esigenze dei pazienti. Il feedback degli utenti viene costantemente raccolto e valorizzato, contribuendo al miglioramento continuo dei servizi offerti.

## Caratteristiche di consumatori/utenti finali

Comprendere le caratteristiche specifiche dei pazienti è cruciale per offrire un servizio personalizzato e realmente efficace. Il Gruppo adotta un approccio centrato sulla persona, adattando i servizi in base alle esigenze cliniche e sociali, al fine di aumentare accessibilità, qualità e soddisfazione percepita.

## Condotta d'impresa

La condotta etica rappresenta una colonna portante della governance del Gruppo Telesforo. Operare con integrità e responsabilità permette di rafforzare la fiducia degli stakeholder, tutelare la reputazione aziendale e cogliere opportunità di lungo termine. L'adesione a comportamenti trasparenti e conformi alle normative è un elemento distintivo della cultura d'impresa.

## Protezione dei whistleblower

Il Gruppo ha adottato un sistema di segnalazione che tutela l'anonimato e la sicurezza dei whistleblower, favorendo la trasparenza e la compliance interna. Questo strumento rafforza il clima di fiducia e consente una gestione proattiva di eventuali criticità, contribuendo a prevenire comportamenti illeciti o non conformi.

## Rapporti con i fornitori

Il Gruppo riconosce nei fornitori partner strategici per la qualità e la continuità dei propri servizi. Una gestione efficace delle relazioni di fornitura, basata su collaborazione e condivisione di valori, consente di garantire affidabilità operativa, conformità normativa e standard qualitativi elevati lungo tutta la catena del valore.

Le iniziative approvate coprono l'orizzonte 2025-2027: nel breve termine consolidano governance ESG, qua-

lità dei dati e primi risparmi energetici; nel medio completano l'infrastruttura fotovoltaica, formalizzano il Codice di condotta dei fornitori e ottengono la ISO 45001; nel lungo periodo sostengono la roadmap climatica e diffondono standard sociali lungo l'intera filiera. Così il **Gruppo Telesforo** integra sistematicamente gli IRO materiali nella strategia, convertendo la sostenibilità in leva di competitività, resilienza operativa e valore condiviso.

Gli Impatti, Rischii e Opportunità individuati con la prima analisi di doppia materialità costituiscono, per il **Gruppo Telesforo**, la piattaforma da cui proseguire il percorso di integrazione ESG. La valutazione 2024 ha chiarito le priorità su cui concentrare investimenti, governance e dialogo con gli stakeholder, in coerenza con il Piano di Sostenibilità 2025-2027.

A partire da questi risultati, il Gruppo si impegna a:

- **aggiornare annualmente la mappa degli IRO**, tenendo conto dell'evoluzione normativa, degli scenari sanitari e del confronto continuo con pazienti, dipendenti, ASL e comunità locali;
- **rafforzare il coinvolgimento degli stakeholder** nelle fasi di validazione e monitoraggio dei temi materiali, avviando dal 2025 focus group periodici con rappresentanti di utenti, cooperative di filiera e organizzazioni territoriali;
- **integrare gli IRO nei processi di pianificazione clinica ed economica**, collegando i KPI ambientali e sociali alla dashboard gestionale e al sistema di incentivazione del management;
- **rendicontare in modo trasparente i progressi** attraverso il Bilancio di Sostenibilità annuale e contributi tematici (es. rapporto rifiuti sanitari, report comunità locali), assicurando comparabilità e tracciabilità dei dati non finanziari;

Per facilitare la lettura integrata, i temi materiali sono ricondotti ai capitoli "Ambiente", "Sociale" e "Governance" del presente Bilancio, dove sono descritte le iniziative di gestione già operative o in fase di realizza-

zione. Ogni IRO è sintetizzato indicando natura, ambito (attività proprie o catena del valore) e orizzonte temporale, nonché – per gli impatti – la distinzione fra effetti positivi e negativi, effettivi o potenziali.

Con questa impostazione il **Gruppo Telesforo** conferma la volontà di consolidare un modello sanitario che coniughi eccellenza clinica, responsabilità sociale e ridotto impatto ambientale, creando valore condiviso e resilienza di lungo periodo per pazienti, comunità e territorio.

## Tabella con IRO risultanti dalla valutazione di materialità

Nella tabella che segue sono riportati i temi ambientali, sociali e di governance risultati materiali per il Gruppo Telesforo. Per ognuno di essi è riportata la quantità di IRO risultati materiali secondo il processo che viene descritto nel paragrafo IRO-1.

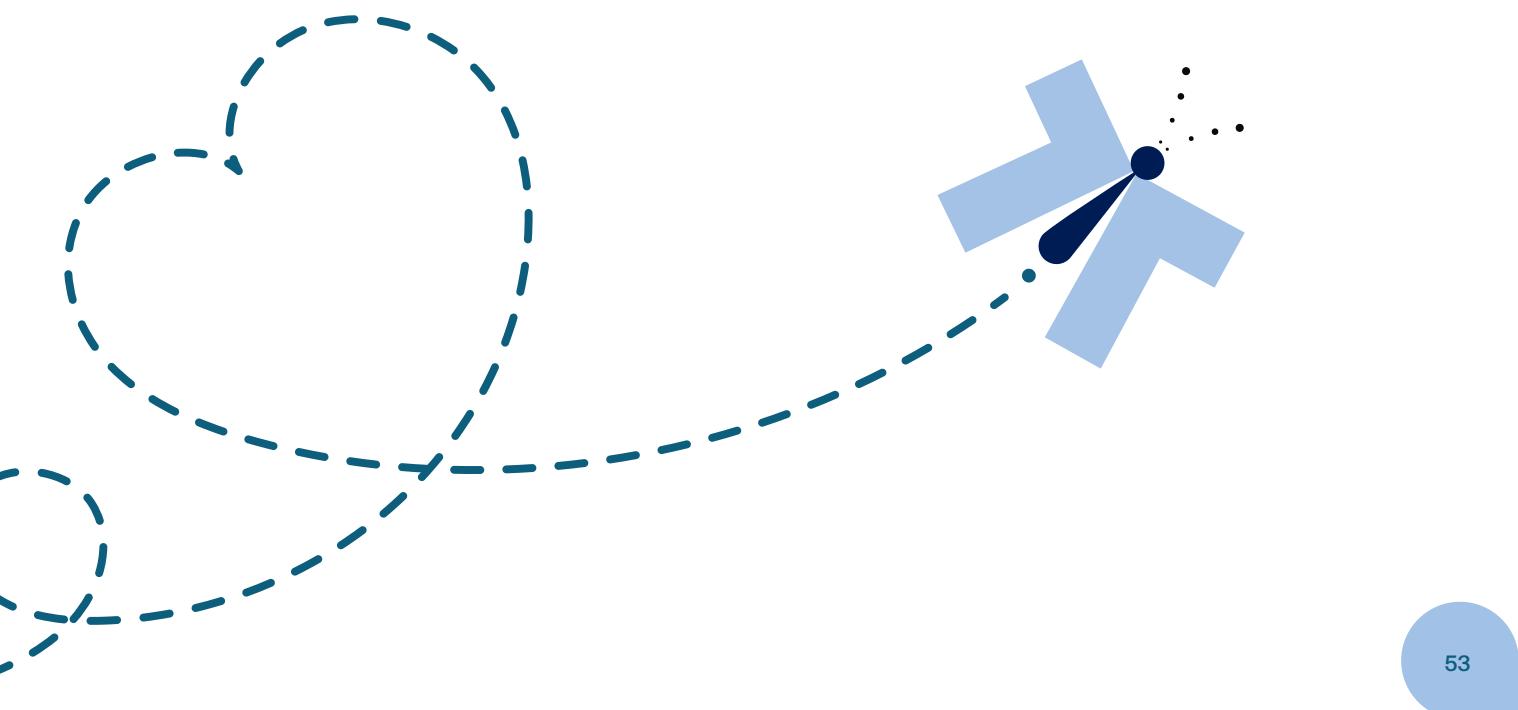
Ulteriori informazioni su ciascun IRO, comprese le modalità di gestione, sono disponibili nelle sezioni tematiche dedicate ad “Ambiente”, “Sociale” e “Governance”.

STANDARD	TEMA	IMPATTI	RISCHI	OPPORTUNITÀ
	<b>TOTALE AMBIENTE</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
ESRS E1 - Cambiamenti climatici	Conseguenze e adattamento ai cambiamenti climatici	1	1	0
	Mitigazione dei cambiamenti climatici	3	0	0
ESRS E3 - Acqua e risorse marine	Consumo di acqua	3	0	0
	<b>TOTALE SOCIAL</b>	<b>57</b>	<b>25</b>	<b>6</b>
	Caratteristiche dei lavoratori	1	0	0
	Contrattazione collettiva	1	0	0
	Dialogo Sociale e Libertà di associazione	1	0	0
	Diversità	1	1	0

ESRS S1 - Forza lavoro propria	Formazione e sviluppo delle competenze	1	0	0
	Gestione conflitti	1	1	0
	Occupazione e inclusione delle persone con disabilità	1	0	0
	Occupazione sicura	5	1	0
	Orario di Lavoro	1	0	0
	Parità di genere e parità di retribuzione per un lavoro di pari valore	1	1	0
	Privacy	3	1	0
	Salari adeguati	1	0	2
	Salute e sicurezza	4	5	1
	Turnover	1	1	0
ESRS S2 - Forza lavoro nella catena del valore	Occupazione sicura	5	1	0
	Salute e sicurezza	4	5	1
ESRS S3 - Comunità locali	Coinvolgimento delle comunità interessate	6	0	1
ESRS S4 - Consumatori finali	Protezione dei bambini	2	0	0
	Non discriminazione	5	0	0
	Accesso all'informazione (di qualità)	2	2	0
	Coinvolgimento dei consumatori/utenti finali	2	0	0
	Privacy	3	1	0

	Salute e sicurezza	4	5	1
	Caratteristiche di consumatori/utenti finali	1	0	0
	<b>TOTALE GOVERNANCE</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
	Condotta d'impresa	1	2	1
ESRS G1 - Condotta di business	Protezione dei whistleblower	1	0	1
	Rapporti con i fornitori	1	1	1
	<b>TOTALE</b>	<b>67</b>	<b>29</b>	<b>9</b>

**Governare il cambiamento,  
curare con responsabilità**



# Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità

## Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti

IRO-1

### L'analisi di doppia materialità

Nel 2024, San Francesco Hospital s.r.l. e il Gruppo Telesforo hanno realizzato **il primo esercizio di analisi di doppia materialità**, in conformità ai requisiti previsti dagli **ESRS**, con particolare riferimento a **ESRS 1 "General Requirements"** ed **ESRS 2 "General Disclosures"**, e secondo le linee guida operative contenute nell'**EFRAG Implementation Guidance 1** (IG1) pubblicata a maggio 2024.

Questo processo rappresenta un passaggio strategico per rafforzare l'integrazione dei **fattori di sostenibilità** nella gestione aziendale in vista dell'entrata in vigore della Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

La valutazione è stata sviluppata attraverso il coinvolgimento attivo di **funzioni aziendali trasversali** e di **stakeholder esterni**, con l'obiettivo di identificare e analizzare in modo sistematico:

- gli **impatti positivi e negativi, attuali o potenziali** che le attività del Gruppo Telesforo possono generare su persone, ambiente e governance, secondo un approccio di materialità d'impatto (inside-out);
- i **rischi e le opportunità** connessi a fattori ESG, che potrebbero influenzare in maniera significativa la performance economico-finanziaria dell'azienda e la sua capacità di creare valore nel lungo periodo, secondo la logica della materialità finanziaria (outside-in).

Il processo si è articolato in **otto fasi principali**, integrate tra loro:

1. Analisi di contesto;
2. Selezione preliminare dei temi potenzialmente rilevanti;
3. Identificazione degli Impatti, Rischi e Opportunità (IRO);
4. Valutazione della rilevanza degli impatti;
5. Valutazione della rilevanza dei rischi e delle opportunità;
6. Coinvolgimento degli stakeholder;
7. Definizione delle soglie di materialità;
8. Validazione e approvazione finale da parte degli organi di governance.

L'intero percorso è stato concepito per essere **repli-cabile e aggiornabile**, in modo da tenere conto delle evoluzioni del contesto regolatorio, delle dinamiche di settore, dei risultati del dialogo con gli stakeholder e delle trasformazioni strategiche aziendali.

Questo approccio consente a San Francesco Hospital s.r.l. e al gruppo di consolidare il proprio impegno verso un **modello di crescita sostenibile e responsabile**, in grado di generare valore nel lungo termine per tutti i portatori di interesse.

1

## Analisi di contesto

La prima fase ha previsto la ricostruzione del contesto operativo e strategico di San Francesco Hospital s.r.l. e delle società consolidate attraverso due livelli di analisi complementari:

- **Un'analisi interna**, finalizzata a comprendere le attività chiave delle aziende, le dipendenze strategiche (come asset sanitari, capitale umano, relazioni con clienti, utenti finali e fornitori) e le potenziali vulnerabilità lungo la catena del valore. Questa analisi ha incluso anche una prima riconoscizione dei processi operativi e gestionali che potrebbero generare impatti rilevanti su aspetti ambientali, sociali e di governance.
- **Un'analisi esterna**, basata sul confronto con i principali riferimenti normativi e settoriali, tra cui i framework internazionali di rendicontazione (GRI Standards, SASB), le tendenze emergenti nel settore della sanità accreditata e privata, e le aspettative di sostenibilità e dagli stakeholder pubblici.

Questa fase ha costituito il punto di partenza per la **successiva selezione dei temi potenzialmente rilevanti** per l'analisi di doppia materialità.

2

## Selezione preliminare dei temi potenzialmente rilevanti

Come base per la selezione preliminare dei temi rilevanti, il Gruppo Telesforo ha fatto riferimento alla **lista dei temi ESG più comuni per ciascun standard tematico ESRS** prevista dal paragrafo AR 16 dell'ESRS 1. Tale lista è stata **integrata con ulteriori tematiche potenzialmente rilevanti per il modello di business della società consolidante e delle consolidate**, anche se non esplicitamente incluse nel perimetro AR 16, al fine di intercettare più efficacemente le specificità operative e settoriali del gruppo.

L'integrazione dei temi si è basata su un'attenta **valutazione delle fonti di rischio potenziale e delle opportunità strategiche** legate a dinamiche emergenti nei settori in cui il gruppo opera, considerando anche l'evoluzione normativa, le tendenze del mercato e i primi riscontri ottenuti da stakeholder interni ed esterni. I temi selezionati sono stati assegnati a figure interne competenti per la successiva fase di valutazione qualitativa.

Il risultato è stata la definizione di una **long-list composta da 55 temi ESG considerati potenzialmente rilevanti** e successivamente analizzati nei passaggi successivi del processo di doppia materialità.

## 3

## Identificazione degli IRO

A partire dalla long-list dei temi rilevanti, San Francisco Hospital ha proceduto all'identificazione degli Impatti, dei Rischi e delle Opportunità (IRO) associati, in linea con le definizioni fornite dagli ESRS. Questa fase ha avuto l'obiettivo di cogliere con chiarezza e coerenza le principali aree di impatto della società in relazione alle dimensioni ambientali, sociali e di governance, integrando anche una prospettiva finanziaria.

Nello specifico:

- Impatti: effetti, attuali o potenziali, positivi o negativi, generati dalle attività del Gruppo Telesforo su persone, ambiente e governance;
- Rischi: eventi legati a fattori ESG che potrebbero incidere negativamente sulle performance operative e finanziarie delle aziende, sulla sua reputazione o sull'accesso a risorse strategiche;
- Opportunità: effetti positivi connessi alla transizione sostenibile, all'adozione di innovazioni, all'evoluzione delle normative o ai cambiamenti nei comportamenti dei clienti e dei partner di filiera.

Gli IRO sono stati analizzati considerando diversi elementi: l'origine (se derivano da operazioni dirette o da soggetti nella catena del valore), gli stakeholder interessati, l'orizzonte temporale entro cui potrebbero manifestarsi, nonché il collegamento agli standard ESRS di riferimento.

Questa fase ha consentito di costruire una base conoscitiva dettagliata e coerente, utile per la successiva valutazione di materialità e per orientare in modo informato le strategie di gestione sostenibile dell'aziend-





4

## Valutazione della rilevanza degli impatti

Gli impatti sono stati valutati in base ai criteri di severità indicati dall'EFRAG IG1:

- **Scala:** intensità dell'impatto su persone o ambiente;
- **Aampiezza:** numero di soggetti coinvolti o estensione dell'ambiente impattato;
- **Irrimediabilità:** difficoltà di ripristinare la situazione originaria;
- **Probabilità:** nel caso di impatti di natura potenziale.

Le valutazioni sono state espresse su una scala da 1 (basso) a 5 (alto). La severità è stata calcolata come media ponderata dei primi tre criteri, e nel caso degli impatti potenziali è stata ulteriormente modulata sulla base della probabilità di manifestazione. Il processo valutativo è stato svolto in collaborazione con le funzioni interne coinvolte, attraverso momenti di confronto strutturati.

5

## Valutazione della rilevanza dei rischi e delle opportunità

Rischi e opportunità sono stati valutati in relazione a due parametri chiave:

- **Magnitudo dell'effetto finanziario potenziale**, espresso in termini di impatto su costi, ricavi o performance operativa;
- **Probabilità di manifestazione**, su una scala da

“altamente improbabile” a “altamente probabile”.

Anche in questo caso, i parametri sono stati valutati su una scala da 1 a 5 e combinati per determinare un punteggio sintetico. Le stime sono state supportate da benchmark settoriali, evidenze qualitative, dati interni e, ove disponibili, scenari previsionali.

6

## Coinvolgimento degli stakeholder

Per assicurare una prospettiva ampia e inclusiva, le 3 società hanno coinvolto attivamente stakeholder interni ed esterni attraverso un sondaggio mirato a raccogliere percezioni e aspettative sui principali impatti ESG. Il campione ha incluso:

- Fornitori;
- Dipendenti;
- ASL;
- Comunità locali;
- Pazienti;
- Sindacati.

I risultati raccolti hanno permesso di affinare le valutazioni, validare le priorità individuate e comprendere in modo più articolato le aspettative materiali lungo tutta la catena del valore.

7

## Definizione delle soglie di materialità

A ciascun tema è stato associato il punteggio massimo tra gli IRO identificati. Le soglie di materialità sono state definite come segue:

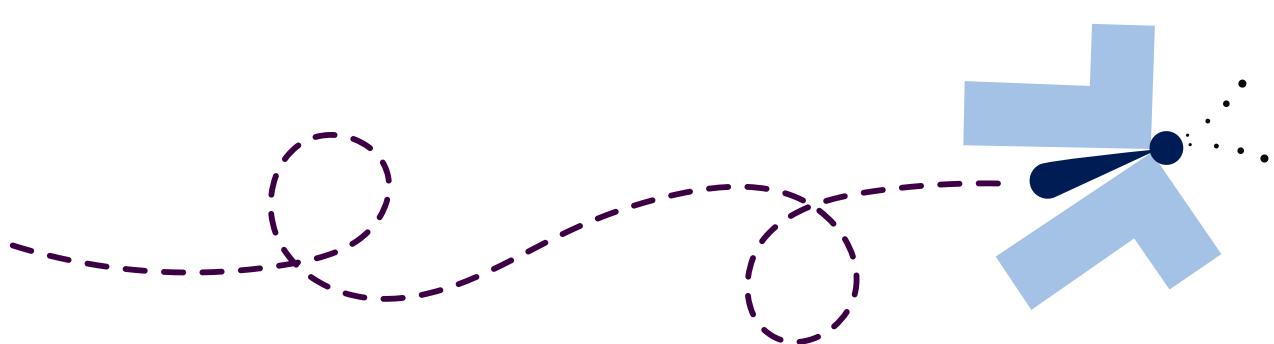
- **Impatti:** punteggio > 3,0;
- **Rischi e Opportunità:** punteggio > 3,0.

Un tema è stato considerato materiale quando almeno uno degli IRO ha superato la soglia. Tutti i temi ritenuti materiali sono stati inclusi nella rendicontazione e rappresentano la base della strategia ESG di San Francesco Hospital e società consolidate.

8

## Validazione e approvazione

Il processo è stato sottoposto a validazione da parte del management di San Francesco Hospital e approvato formalmente dagli organi di governance. L'analisi ha fornito un quadro strutturato e condiviso per orientare la strategia di sostenibilità, allineare la governance agli standard ESRS e migliorare la trasparenza nei confronti degli stakeholder.



## Coerenza e replicabilità del processo

Il processo di analisi di doppia materialità adottato da San Francesco Hospital è stato formalizzato in una metodologia interna, concepita per garantire:

- trasparenza e tracciabilità delle fonti, ipotesi e criteri di valutazione;
- replicabilità negli anni successivi, in funzione di modifiche normative, evoluzioni del contesto di mercato o feedback provenienti dal dialogo con gli stakeholder.

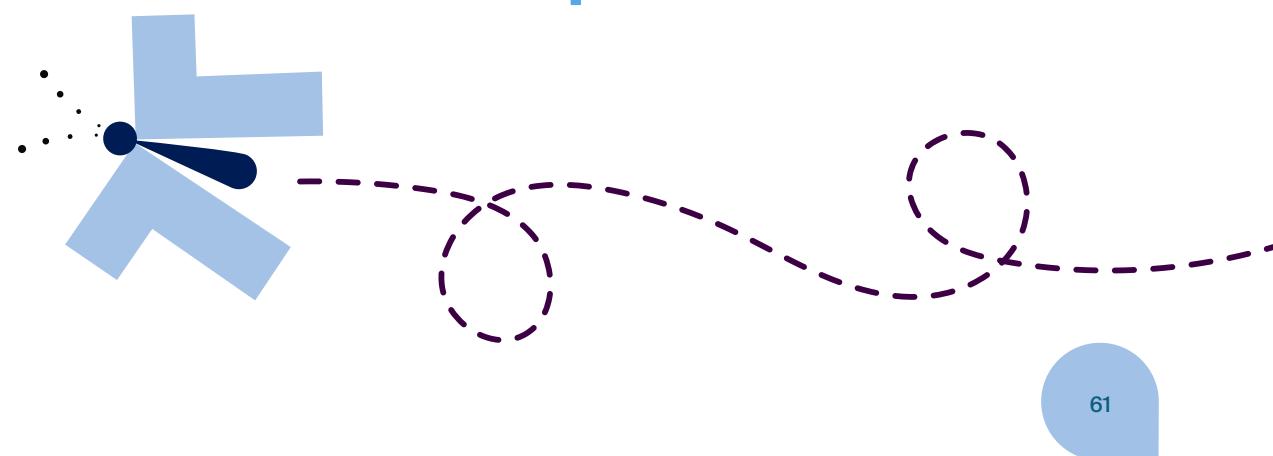
Il sistema di scoring introdotto verrà utilizzato come base per i prossimi esercizi di aggiornamento della materialità, con l'obiettivo di migliorarne progressivamente l'affidabilità, la precisione e la rilevanza strategica.

STANDARD	DR	PAGINA
ESRS 2 – Informazioni generali	BP-1 – Criteri generali per la preparazione del Bilancio di Sostenibilità	31
	BP-2 – Informazioni relative a circostanze specifiche	33
	GOV-1 – Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo	36
	GOV-2 – Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità affrontate	37
	GOV-3 – Integrazione delle prestazioni di sostenibilità nei sistemi di incentivazione	37
	GOV-4 – Dichiarazione sul dovere di diligenza	38
	GOV-5 – Gestione del rischio e controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità	38
	SBM-1 – Strategia, modello aziendale e catena del valore	40
	SBM-2 – Interessi e opinioni dei portatori di interesse	41
	SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	45
	IRO-1 – Descrizione dei processi per individuare e valutare impatti, rischi e opportunità	54
	MDR-P – Politiche adottate per gestire questioni di sostenibilità rilevanti	62
	MDR-A – Azioni e risorse relative a temi di sostenibilità	62

E1 – Cambiamenti climatici	E1-1 – Piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici	65
	E1-2 – Politiche relative alla mitigazione e all'adattamento	69
	E1-3 – Azioni e risorse relative alle politiche in materia climatica	69
	E1-4 – Obiettivi relativi alla mitigazione e all'adattamento	70
	E1-5 – Consumo di energia e mix energetico	71
	E1-6 – Emissioni di GHG Scope 1, 2, 3 e totali	74
	E1-7 – Assorbimenti di GHG e progetti di mitigazione	76
	E1-8 – Prezzo interno del carbonio	78
E3 – Risorse idriche e marine	E3-1 – Gestione degli impatti, rischi ed opportunità materiali	79
	E3-2 – Metriche e obiettivi	81
S1 – Forza lavoro propria	S1-1 – Politiche relative alla forza lavoro	91
	S1-2 – Processi di coinvolgimento dei lavoratori	94
	S1-3 – Processi di rimedio e canali di segnalazione	95
	S1-4 – Azioni sugli impatti materiali e mitigazione dei rischi	98
	S1-5 – Obiettivi di gestione degli impatti negativi e dei rischi	100
	S1-6 – Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa	101
	S1-7 – Lavoratori non dipendenti	108
	S1-8 – Copertura contrattazione collettiva e dialogo sociale	111
	S1-9 – Metriche della diversità	111
	S1-11 – Protezione sociale	114
	S1-12 – Persone con disabilità	114
	S1-13 – Formazione e sviluppo delle competenze	114
	S1-14 – Salari adeguati	116
	S1-15 – Orario di lavoro	117
	S1-16 – Metriche di retribuzione (gender pay gap e rapporto remunerazione totale)	118
	S1-17 – Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani	120

S2 – Lavoratori nella catena del valore	S2-1,2 – Politiche connesse ai lavoratori della catena del valore	122
	S2-3 – Processi di rimedio e gestione impatti	123
	S2-5 – Obiettivi legati alla gestione degli impatti	124
S3 – Comunità interessate	S3-1 – Politiche verso le comunità	125
	S3-2 – Processi di coinvolgimento	126
	S3-3 – Canali di segnalazione e rimedi	126
	S3-4 – Azioni su impatti e gestione rischi	126
	S3-5 – Impegni e obiettivi futuri	127
S4 – Consumatori e utilizzatori finali	S4-1 – Politiche per la tutela dei consumatori	130
	S4-2 – Protezione dei bambini	131
	S4-3 – Non discriminazione	132
	S4-4 – Accesso a informazioni di qualità	134
	S4-5 – Coinvolgimento degli utenti	135
G1 – Condotta Aziendale	G1-1 – Politiche di condotta d'impresa e cultura aziendale	139
	G1-2 – Gestione dei rapporti con i fornitori	140
	G1-4 – Episodi di corruzione o concussione	142
	G1-6 – Pratiche di pagamento	142

**Focus su qualità assistenziale,  
equità e inclusione**



## Obbligo minimo di informativa sulle politiche e sulle azioni

Politiche adottate per gestire questioni di sostenibilità rilevanti

MDR-P

Le politiche adottate da San Francesco Hospital s.r.l., Universo Salute s.r.l. e Universo Salute Basilicata s.r.l. in ambito sostenibilità sono **descritte all'interno dei rispettivi capitoli tematici** del presente documento, in coerenza con quanto previsto dagli European Sustainability Reporting Standards (ESRS). Tale impostazione consente di illustrare ciascuna politica in maniera integrata e specifica, evidenziando il legame diretto con i temi materiali identificati.

Azioni e risorse relative a temi di sostenibilità

MDR-A

Le azioni adottate da San Francesco Hospital s.r.l., Universo Salute s.r.l. e Universo Salute Basilicata s.r.l. in ambito sostenibilità sono **descritte all'interno del capitolo dedicato “Il nostro percorso di sostenibilità”** del presente documento. Tale impostazione consente di illustrare ciascuna azione in maniera sistematica e specifica, evidenziando il legame diretto con la strategia identificata.

**Sostenibilità:  
un impegno misurabile  
per il futuro**





3



# AMBIENTE

## Cambiamenti climatici

E1

### Strategia

#### Piano di transizione per la mitigazione del cambiamento climatico

E1-1

L'azienda ha avviato un **percorso** orientato alla **riduzione degli impatti climatici**, coerente con gli obiettivi europei e con l'ambizione di contribuire attivamente al contenimento del riscaldamento globale entro 1,5°C. In questo contesto, nonostante il proprio modello di business non presenti *hotspot* emissivi significativi, il Gruppo si è dato l'obiettivo di redigere nei prossimi anni un **piano pluriennale di decarbonizzazione** per la riduzione delle emissioni dirette ed indirette nel medio termine.

Il percorso di transizione climatica di **Gruppo Telesfo-**

ro si fonda su due pilastri integrati che riflettono la natura sanitaria multi-sito del Gruppo:

- **Riduzione delle emissioni dirette (Scope 1)** mediante efficienza energetica degli impianti termici e progressiva elettrificazione dei processi di riscaldamento/raffrescamento;
- **Transizione energetica (Scope 2)** con aumento dell'autoproduzione fotovoltaica e futura copertura del fabbisogno residuo attraverso elettricità rinnovabile certificata;

#### Riduzione delle emissioni dirette (Scope 1):

Il Gruppo sta concentrando gli sforzi con l'obiettivo di conseguire l'**efficientamento degli impianti HVAC**. San Francesco Hospital opera già per il **90 %** con energia termica di origine elettrica e pompe di calore di nuova generazione, mentre per la produzione di acqua calda sanitaria è in corso la sostituzione delle caldaie a gas con soluzioni a minor intensità carbonica nelle sedi del Gruppo.

Relativamente alle emissioni all'interno del perimetro, il Gruppo ha avviato uno studio di fattibilità per la **transizione graduale delle navette verso la trazione elettrica** o ibrida entro il 2028 e per un piano di **controllo e recupero dei refrigeranti** sugli split-unit, per ridurre le perdite di gas HFC a elevato GWP.

#### Transizione energetica (Scope 2):

La strategia di decarbonizzazione elettrica si basa prevalentemente sulla strategia di autoproduzione fotovoltaica per un totale di circa 2,6 MW entro il 2027, grazie ai seguenti impianti:

- **Impianto esistente da ≈ 120 kW** presso San Francesco Hospital che copre circa il 25% del fabbisogno elettrico

- **Impianti in fase di realizzazione da 1 MW** presso Universo Salute Foggia, da 1 MW presso la sede di Bisceglie e da 500 kW presso la sede di Potenza

## Gestione degli Impatti, Rischi ed Opportunità materiali

### Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

**SBM-3 E1.IRO-1**

Tramite l'**analisi di doppia materialità**, le cui modalità sono descritte nel capitolo ESRS 2 al paragrafo IRO-1, San Francesco Hospital ha identificato come materiali **due temi chiave nell'ambito del cambiamento climatico: adattamento ai cambiamenti climatici, mitigazione dei cambiamenti climatici**.

#### Il cambiamento climatico – Adattamento

Per un gruppo sanitario che opera in strutture di ricovero e cura - spesso con pazienti fragili o a lunga degenza - l'aumento delle temperature non è soltanto un tema ambientale, ma un vero e proprio fattore di sicurezza clinica. L'esigenza di mantenere condizioni termo-igrometriche ottimali 24/7 rende il Gruppo Telesforo fortemente esposto alle variazioni climatiche: San Francesco Hospital, ad esempio, soddisfa già circa il 90 % del proprio fabbisogno termico tramite impianti elettrici e sistemi HVAC di ultima generazione, il che evidenzia quanto il comfort micro-climatico sia parte integrante del servizio di cura. La rilevanza del tema è amplificata dal peso dei costi energetici sulla gestione ospedaliera e dal rischio di stress termico che ondate di calore

sempre più intense potrebbero generare sudeggi e personale. In questo contesto, l'adattamento climatico diventa una priorità strategica per garantire continuità operativa, tutela della salute dei pazienti e sostenibilità economica del servizio.

### La mitigazione dei cambiamenti climatici

Le emissioni climalteranti del Gruppo derivano in larga misura dall'energia necessaria a riscaldare, raffrescare e alimentare macchinari medicali ad alto assorbimento elettrico. Nei presidi di Foggia, Bisceglie e Potenza, l'impiego diffuso di sistemi split con gas refrigeranti a elevato GWP, unito alla dipendenza dalla rete elettrica nazionale, rende la riduzione dell'impronta carbonica un aspetto centrale per la sostenibilità di medio-lungo periodo.

La rilevanza del tema è rafforzata da tre fattori: (i) l'esposizione a future regolazioni su efficienza energetica e gestione dei refrigeranti; (ii) l'impatto diretto dei consumi sui costi operativi in uno scenario di volatilità dei prezzi dell'energia; (iii) le aspettative sempre più stringenti di pazienti, autorità sanitarie e finanziatori rispetto alle performance ambientali di ospedali e cliniche. In quest'ottica, la mitigazione non è soltanto un dovere ambientale, ma anche un presupposto per la competitività, l'accesso a capitali sostenibili e la reputazione del Gruppo nel sistema sanitario del Sud Italia.

Si riporta nella seguente tabella l'elenco e la descrizione esaustiva di tutti gli IRO materiali di San Francesco Hospital relativi allo standard E1.



TEMA	DESCRIZIONE IRO	TIPOLOGIA DI IRO	STATO	ORIZZONTE TEMPORALE	POSIZIONAMENTO VALUE CHAIN
<b>Adattamento ai cambiamenti climatici</b>	L'adozione di sistemi di climatizzazione efficienti migliora il benessere dei pazienti e del personale. Negli anni Universo Salute e Universo Salute Basilicata hanno risposto in modo repentino con investimenti per garantire il comfort dei pazienti fragili e per far fronte all'aumento generalizzato delle temperature. La struttura che ospita la clinica San Francesco Hospital invece, essendo di nuova realizzazione, è già stata progettata per ridurre impatti ambientali garantendo il benessere dei pazienti	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Mitigazione dei cambiamenti climatici</b>	Il Gruppo Telesforo si impegna a ridurre la propria impronta carbonica grazie alla produzione di energia da fonti rinnovabili per alimentare le strutture ospedaliere. Ad oggi è presente un impianto fotovoltaico presso la clinica San Francesco Hospital ed è in fase di realizzazione un ampliamento della capacità solare nelle sedi di US Foggia, US Bisceglie, US Basilicata.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie

Verso la neutralità climatica: una **sanità che riduce, misura e migliora**



## Politiche relative al cambiamento climatico

E1-2

Il Gruppo Telesforo **non ha ancora adottato una Politica Ambientale/climatica formale** né possiede certificazioni specifiche. Le responsabilità ambientali sono oggi presidiate attraverso:

- il **Sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2015**, esteso alle strutture di Foggia e Bisceglie, che prevede già procedure documentate per la gestione di aspetti ambientali correlati ai processi clinico-assistenziali;
- il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231** e il **Codice Etico**, che inseriscono il rispetto dell'ambiente fra i principi di condotta richiesti a dipendenti, consulenti e partner esterni.

In mancanza di una policy dedicata, il Gruppo agisce attraverso **azioni puntuali** riconducibili ai due IRO materiali (adattamento e mitigazione) già descritti nel capitolo precedente.

In quest'ottica, l'azienda promuove il **rispetto della normativa vigente, il monitoraggio dei consumi di risorse naturali** e l'adozione di **tecnologie a basso impatto ambientale**. Tali orientamenti sono tradotti in scelte operative concrete, quali l'elettrificazione e il miglioramento dell'efficienza energetica al fine della riduzione dell'impronta carbonica complessiva del gruppo.

Nell'ambito del proprio percorso di evoluzione sostenibile, **San Francesco Hospital e il gruppo Telesforo intendono consolidare** e strutturare **tali iniziative**, integrando progressivamente la variabile ambientale nei modelli decisionali, organizzativi e gestionali, anche in coerenza con le aspettative crescenti degli stakeholders e con i principi dell'Agenda 2030.

## Azioni e risorse relative al cambiamento climatico

E1-3

Il Gruppo Telesforo ha avviato un percorso per integrare la dimensione climatica nella gestione operativa delle proprie strutture sanitarie, con un'attenzione specifica sia alla **mitigazione delle emissioni** sia al **miglioramento dell'efficienza energetica**. Le iniziative intraprese, pur in assenza di una politica climatica formalizzata, rappresentano un primo nucleo coerente di interventi, da cui il Gruppo intende costruire i propri obiettivi di medio periodo, in linea con i principi degli ESRS.

Le principali azioni sono così articolate:

### Efficienza energetica ed elettrificazione

- **Sostituzione progressiva dell'illuminazione con LED:** è in corso l'ammodernamento dei corpi illuminanti nelle aree di degenza e diagnostica, con l'obiettivo di ridurre i consumi elettrici e migliorare il comfort visivo per pazienti e operatori. L'azione ha già coinvolto diverse strutture del Gruppo, con estensione prevista alle aree non critiche entro il 2027.
- **Conversione degli impianti termici:** presso il San Francesco Hospital, circa il 90% del fabbisogno termico è oggi coperto da pompe di calore elettriche di nuova generazione. Le restanti sedi stanno progressivamente sostituendo le caldaie tradizionali, con effetti positivi sull'efficienza complessiva e sull'eliminazione graduale dei combustibili fossili.

### Impronta carbonica

- **Espansione dell'autoproduzione da fotovoltaico:** il Gruppo ha in corso un importante piano di potenziamento degli impianti solari, con l'in-

stallazione di 1 MW a Foggia, 1 MW a Bisceglie e 0,5 MW a Potenza, in aggiunta ai ~120 kW già operativi sul San Francesco Hospital. L'intervento mira a coprire oltre 2,5 GWh annui di fabbisogno elettrico, riducendo l'esposizione allo Scope 2 market-based.

- **Calcolo delle emissioni Scope 1 e 2:** il primo inventario GHG, redatto secondo metodologia GHG Protocol, è stato completato per l'anno 2024 e mostra una riduzione complessiva del 9% rispetto al 2023. Il monitoraggio è oggi strutturato e aggiornato con frequenza periodica.
- **Creazione di aree verdi nei complessi sanitari:** in più sedi sono state riqualificate aree esterne con vegetazione e spazi ombreggiati, al fine di favorire l'assorbimento locale di CO<sub>2</sub> e migliorare il microclima per pazienti, operatori e comunità locale.

L'approccio del Gruppo è in fase di evoluzione: se da un lato le azioni avviate costituiscono una base solida per la transizione climatica, dall'altro si evidenzia l'assenza, ad oggi, di **target numerici di decarbonizzazione** o di strumenti di compensazione. Tali elementi saranno formalizzati nel prossimo **Piano di Sostenibilità**, unitamente all'introduzione di **una policy climatica dedicata** che assegna responsabilità, definisce obiettivi quantitativi e introduca criteri di rendicontazione.

Nel frattempo, la riduzione dei consumi di gas naturale liquefatto – pari al -20% nel 2024 – ha contribuito a un calo del 15% nelle emissioni Scope 1, confermando l'efficacia delle misure in corso e l'opportunità di consolidare l'impegno su questo fronte.

Queste azioni – già collegate agli IRO “Mitigazione” e “Adattamento” – rappresentano il nucleo operativo su cui la Direzione Strategica costruirà gli obiettivi quantitativi di efficienza e decarbonizzazione, in linea con i requisiti ESRS e con la traiettoria definita nel capitolo **E1-1**.

## Obiettivi relativi alla transizione energetica e al cambiamento climatico

**E1-4**

Nel medio periodo, il **Gruppo Telesforo intende rafforzare il percorso di trasformazione già avviato per ridurre la propria impronta carbonica e aumentare l'uso di fonti rinnovabili**. Le azioni previste per il triennio 2025–2027, all'interno del piano strategico di sostenibilità, riflettono una volontà di perseguire tale obiettivo e rappresentano il naturale sviluppo delle attività già avviate, in linea con le raccomandazioni europee in materia di transizione ecologica. In particolare, tali iniziative si articolano attraverso due principali **aree di intervento** di seguito descritte.

**1. Efficienza energetica:** Riduzione dei consumi energetici attraverso:

- l'estensione dell'illuminazione LED in tutte le aree non critiche;
- la sostituzione delle vecchie caldaie con pompe di calore elettriche, come già avviene nel San Francesco Hospital.

**2. Energia rinnovabile:** Aumento della quota di auto-produzione di energia rinnovabile grazie all'installazione di nuovi impianti fotovoltaici per un totale di 2,5 MW (Foggia, Bisceglie e Potenza).

Nonostante ad oggi gli obiettivi siano stati definiti in modo qualitativo, il Gruppo si impegna, nei prossimi anni, a tradurre tali linee guida in **target quantitativi specifici e misurabili**, definendo un percorso di decarbonizzazione strutturato e verificabile nel tempo.

## Metriche consumi energetici

E1-5

I dati riportati nella tabella relativa ai consumi energetici del gruppo negli anni 2023/2024 e sono espressi in MWh, inoltre sono stati arrotondati all'intero più vicino al fine di garantire coerenza e facilità di lettura.

La misurazione dei consumi energetici avviene in modo indiretto presso le diverse sedi di ogni consociata, per poi essere aggregato attraverso dei processi interni.

Si precisa che non sono stati utilizzati biocarburanti, né si registrano consumi provenienti da fonti nucleari in alcuna sede.

**-10 %**

CONSUMI  
ENERGETICI TOTALI

RISPETTO AL  
2023

**-20 %**

CONSUMO DI GAS  
NATURALE

RISPETTO AL  
2023

	2024		2023	
	MWh	%	MWh	%
<b>Consumo totale di energia (A+B)</b>	21.063	100%	23.409	100%
<b>A) Consumo totale di energia da fonti fossili (1+2)</b>	20.938	99%	23.281	99%
<b>1) Consumo di combustibili fossili</b>	13.199	63%	15.587	67%
<i>Di cui gas naturale</i>	12.412	59%	15.553	66%
<i>Di cui GPL</i>	787	4%	35	1%
<b>2) Consumo di energia elettrica (non rinnovabile)</b>	7.739	37%	7.694	33%
<b>B) Consumo totale di energia da fonti rinnovabili (3+4)</b>	125	1%	127	1%
<b>3) Consumo di combustibili rinnovabili</b>	0	0%	2	0%
<b>4) Energia elettrica autoprodotta senza ricorrere a combustibili</b>	125	1%	127	1%

Nel **2024** il **Gruppo** ha registrato un **consumo energetico complessivo di circa 21,06 GWh**, in diminuzione del **10 %** rispetto ai 23,41 GWh del 2023. La voce dominante rimane l'energia da **fonti fossili - 20,9 GWh**, pari al **99 %** del totale. In particolare:

- Il contributo più consistente proviene dal **gas naturale**, sceso da 15,6 GWh a **12,4 GWh** (-20 %), segno dei primi effetti del programma di ottimizzazione degli impianti termici;
- L'**elettricità di rete non coperta da Garanzie d'Origine** resta sostanzialmente stabile (**7,74 GWh**, +1 %), coprendo il **37 %** del fabbisogno energetico totale;
- La quota proveniente da **fonti rinnovabili** risulta ancora marginale (circa **125 MWh**, 1 % del totale) ed è riconducibile esclusivamente all'**energia fotovoltaica autoprodotta** sulle coperture di San Francesco Hospital; non risultano, per ora, acquisti di elettricità verde con Garanzie di Origine né impiego di combustibili rinnovabili.

Questi dati confermano la traiettoria di riduzione dei consumi avviata dal Gruppo, ma evidenziano al contempo la necessità di accelerare l'integrazione di **fonti rinnovabili** e di proseguire nei progetti di **efficienza energetica** per ridurre ulteriormente la dipendenza dai combustibili fossili.

La tabella seguente riporta i dati relativi all'**intensità energetica complessiva** del gruppo, calcolata come **rapporto tra il consumo energetico totale e i ricavi in milioni**. In linea con quanto indicato nella tabella precedente, il **perimetro dell'analisi include le tre società componenti**.

	U.M.	2024	2023
Consumo energetico totale	MWh	21.063	23.409
Ricavi in M€	M€	97	101
Intensità energetica (consumo totale/ricavi)	MWh/M€	215	231



**Cura e clima:**  
due dimensioni della  
**stessa responsabilità**

## Decarbonizzazione (mitigazione, adattamento)

### Metriche relative alle emissioni GHG

E1-6



Nel 2024, il **Gruppo Telesforo** ha effettuato l'inventario delle proprie emissioni di gas serra, limitatamente agli **Scope 1 e 2**, basandosi sui dati di consumi energetici del 2023 e del 2024. Il modello di calcolo è stato costruito secondo le migliori prassi internazionali e modellato sulle esigenze operative delle strutture sanitarie.

Il **perimetro di rendicontazione** comprende tutte le strutture direttamente gestite: San Francesco Hospital, Universo Salute (sedi di Foggia e Bisceglie) e Universo Salute Basilicata. Il perimetro non ha subito variazioni tra 2023 e 2024, assicurando comparabilità dei dati.

#### Metodologia e fattori di emissione

In conformità con il GHG Protocol, le emissioni di gas a effetto serra (GHG) sono classificate in tre categorie (Scope). Le emissioni di **Scope 1** comprendono tutte le emissioni dirette derivanti da fonti possedute o controllate dall'azienda, come ad esempio la combustione di carburanti nei generatori, nei veicoli aziendali o negli impianti termici. Le emissioni di **Scope 2**, invece, includono le emissioni indirette associate alla produzione di energia elettrica acquistata e consumata dall'azienda. Sebbene queste emissioni non avvengano fisicamente nei confini dell'azienda, sono attribuibili al suo consumo energetico. Le missioni di **Scope 3**, non rendicontate nel presente bilancio, si riferiscono alle emissioni indirette generate lungo la catena del valore dell'azienda e non già incluse nello Scope 2.

Le emissioni di **Scope 1** sono state calcolate sulla base dei consumi diretti di combustibili fossili (gasolio, benzina e metano) utilizzati per il riscaldamento e nei mezzi aziendali. Per la conversione dei consumi in emissioni, sono stati utilizzati i **fattori di emissione pubblicati dal DEFRA (Department for Environment, Food & Rural Affairs) - edizione 2025**.

Le emissioni di **Scope 2** sono state calcolate secondo entrambi gli approcci previsti dal GHG Protocol:

- **Location-based:** utilizzando il fattore medio nazionale di emissione per la produzione di energia elettrica in Italia, pubblicato da **ISPRRA** (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale). Questo approccio riflette l'intensità carbonica media del mix energetico nazionale.
- **Market-based:** utilizzando il **residual mix** pubblicato da **AIB (Association of Issuing Bodies)**, che rappresenta l'intensità emissiva dell'energia elettrica non coperta da garanzie di origine. Questo approccio consente di riflettere le scelte contrattuali dell'azienda in termini di approvvigionamento energetico.

#### Assunzioni alla base dell'analisi

- Nel 2024 il Gruppo **non** ha acquistato Garanzie di Origine né stipulato PPA: le emissioni market-based riflettono quindi il mix residuo di rete.
- Il Gruppo **non utilizza biomasse o biocombustibili**, quindi non sorgono emissioni dirette di CO<sub>2</sub> biogenica.

- I **consumi dei veicoli aziendali** (autovetture di servizio e navette) **non sono ancora rendicontati**: la raccolta dati verrà estesa a queste fonti a partire dal prossimo esercizio.
- Lo **Scope 3** complessivo non è incluso, perché non obbligatorio nella fase corrente.

**Comparabilità** – L'assenza di variazioni di perimetro o eventi straordinari garantisce che la riduzione rilevata (-15 % di Scope 1, -9 % di totale location-based) sia attribuibile esclusivamente alle azioni operative implementate nel 2024.



	U.M.	2024	2023
<b>Emissioni di GES<sup>1</sup> - Scope 1 (A)</b>	tCO2e	<b>2.466</b>	<b>2.885</b>
Da Gas naturale	tCO2e	2.297	2.878
Da GPL	tCO2e	169	7
<b>Emissioni di GES - Scope 2 Location Based (B)</b>	tCO2e	1.671	1.661
Energia elettrica	tCO2e	<b>1.671</b>	<b>1.661</b>
<b>Emissioni di GES - Scope 2 Market Based (C)</b>	tCO2e	<b>3.414</b>	<b>3.394</b>
Energia elettrica	tCO2e	3.414	3.394
<b>Emissioni totali di GES - Location based (A+B)</b>	tCO2e	<b>4.136</b>	<b>4.546</b>
<b>Emissioni totali di GES - Market based (A+C)</b>	tCO2e	<b>5.880</b>	<b>6.280</b>

1 | GES: Gas Effetto Serra

	U.M.	2024	2023
<b>Ricavi netti</b>	M€	97	101
Emissioni totali di GES -location based - rispetto ai ricavi netti	tCO2e/ M€	43	45
Emissioni totali di GES - market based - rispetto ai ricavi netti	tCO2e/ M€	60	62

L'impronta carbonica del 2024, rispetto al 2023, registra una leggera diminuzione, in linea con la diminuzione dei consumi energetici. Il peso maggiore ricade sulle **emissioni dirette derivanti dal consumo di gas naturale**, legata principalmente al riscaldamento e alla produzione di acqua calda sanitaria. In merito allo Scope 2, in assenza di Garanzie di Origine o contratti PPA, la rendicontazione market-based ricalca il fattore emissivo medio del mix nazionale,

L'intensità emissiva – misurata in tonnellate di CO<sub>2</sub> e per milione di euro di ricavi – risulta leggermente diminuita nel 2024 rispetto al 2023, in linea con la riduzione dei consumi energetici e delle emissioni.

Ad integrazione del quadro emissivo, nei prossimi anni l'azienda includerà i **consumi dei veicoli aziendali** e, gradualmente, anche le **emissioni di catena del valore (Scope 3)**. L'integrazione di queste componenti e l'ingresso progressivo di energia rinnovabile consentiranno di ridurre significativamente l'impronta carbonica del Gruppo, in linea con la traiettoria di mitigazione e adattamento delineata nei capitoli precedenti.

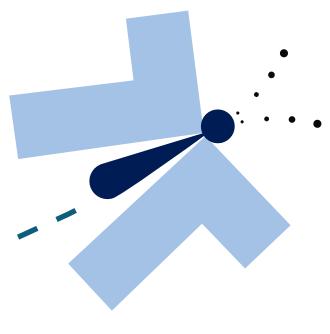
Grazie a questo impianto metodologico, il Gruppo dispone ora di una base solida per fissare obiettivi di riduzione sempre più ambiziosi e per integrare progressivamente nuove fonti emissive – a partire dai trasporti interni – nei prossimi cicli di rendicontazione.

### Assorbimenti di GHG e progetti di mitigazione delle emissioni di GHG finanziati con crediti di carbonio

E1-7

Al momento, **San Francesco Hospital** non ha attivato iniziative di **assorbimento di gas a effetto serra (GHG)** né partecipa a progetti di **compensazione delle emissioni** tramite l'acquisto o il finanziamento di **crediti di carbonio certificati**.

L'approccio attuale dell'azienda alla gestione climatica è focalizzato sulla **misurazione delle emissioni Scope 1, 2 sull'intero perimetro di rendicontazione**, come base per la futura definizione di un **piano di decarbonizzazione**.



**Decarbonizzare per  
prendersi cura  
del futuro**

## Determinazione del prezzo interno del carbonio

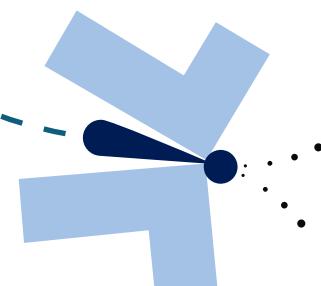
E1-8

**San Francesco Hospital non ha ancora introdotto un meccanismo interno di determinazione del prezzo del carbonio.** Il gruppo non applica attualmente un valore economico alle proprie emissioni di gas serra a fini gestionali, decisionali o allocativi.



TEMA	DESCRIZIONE IRO	TIPOLOGIA DI IRO	STATO	ORIZZONTE TEMPORALE	POSIZIONAMENTO VALUE CHAIN
Consumo di acqua	Grazie agli investimenti effettuati nel 2024 per la manutenzione delle infrastrutture, il Gruppo ha ridotto notevolmente i propri consumi di acqua potabile	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie

Dalla **misurazione all'azione:**  
**il percorso climatico** del  
Gruppo Telesforo



# Risorse idriche e marine

E3

## Gestione degli Impatti, Rischi ed Opportunità materiali

**Perimetro rendicontato:** strutture ospedaliere e residenziali di San Francesco Hospital (SFH) – Gruppo Telesforo in Puglia e Basilicata. Tutti i siti si approvvigionano esclusivamente da acquedotto pubblico; nessuno ricade in aree a stress idrico elevato.

I consumi idrici del Gruppo sono di natura prettamente civile (igiene pazienti, cucine, HVAC, lavanderia di terzi). Nel 2024, le opere di rifacimento tubazioni e telelettura hanno eliminato dispersioni stimate fino al 50 % a Bisceglie , mentre l'adozione dei dispositivi “doccia idro molecolare” - 400/500 ml per igiene completa di un paziente contro diversi litri di una doccia tradizionale - ha ulteriormente contenuto i prelievi.

### Politiche e azioni relative all'acqua e alle risorse marine

E3-1,2

Pur operando in un settore - quello ospedaliero - intrinsecamente dipendente da un uso costante della risorsa idrica per l'assistenza ai pazienti e per i servizi di supporto, San Francesco Hospital non ha ancora adottato una *Water Policy* formale. La scelta è frutto di un percorso graduale: nel 2024 la priorità è stata infatti intervenire sulle infrastrutture, eliminando perdite occulte nelle tubazioni e introducendo dispositivi a basso consumo (docce idromolecolari), con risultati tangibili

già nel primo anno.

Nel frattempo, il monitoraggio quotidiano dei consumi tramite telelettura, la manutenzione preventiva delle reti e le campagne di sensibilizzazione del personale rappresentano l'ossatura operativa con cui l'ospedale presidia la risorsa idrica, in attesa che la policy ne codifichi in modo organico principi, obiettivi e indicatori di performance.

Nel corso del 2024 San Francesco Hospital ha messo in campo un pacchetto organico di iniziative che – pur diverse fra loro per natura tecnica e investimento – concorrono tutte a un medesimo obiettivo: ridurre il fabbisogno di acqua potabile e prevenire sprechi lungo la catena di fornitura interna.

- **Rinnovo delle reti idriche interne di Bisceglie.** Le analisi di tele-misura avevano messo in luce perdite occulte pari a circa il 50 % dei volumi fatturati dal gestore. Si è quindi proceduto alla completa sostituzione delle tubazioni e all'installazione di contatori di nuova generazione, azzerando le dispersioni e mantenendo inalterata la qualità degli scarichi inviati al depuratore aziendale . L'intervento, classificato come manutenzione straordinaria, è già concluso e finanziato con capitale proprio.
- **Introduzione della “doccia idro-molecolare”** Nei reparti a maggiore intensità assistenziale sono stati avviati i primi quaranta posti letto equipaggiati con dispositivi Syren, capaci di effettuare l'igiene completa di un paziente con appena 400-500 ml d'acqua, contro i diversi litri richiesti da una doccia tradizionale . Oltre al risparmio idrico (-70 % per trattamento) la soluzione riduce il rischio di cadute del paziente e gli infortuni del personale di supporto legati agli spostamenti . L'ospedale ha optato per un contratto di leasing operativo che include formazione infermieristica.
- **Campagna di sensibilizzazione del personale.** Completa il quadro una campagna informativa interna (“Uso responsabile dell'acqua”) che, tra-

## Sanità elettrica, efficienza reale





mite pannelli e brevi sessioni dedicate durante i briefing di reparto, ricorda comportamenti virtuosi – chiusura tempestiva dei rubinetti, segnalazione di gocciolamenti, uso corretto delle nuove apparecchiature – consolidando così le buone pratiche a costo praticamente nullo.

Nel loro insieme, queste azioni hanno prodotto la riduzione di oltre 137 000 m<sup>3</sup> di consumo annuo registrata tra il 2023 e il 2024, ponendo un baseline per il futuro del gruppo.

## Metriche e obiettivi

### Obiettivi relativi all'acqua e alle risorse marine

E3-1,2

Al momento San Francesco Hospital non dispone di obiettivi formali – né qualitativi né tantomeno quantitativi – in materia di riduzione del consumo o dei prelievi idrici. La Direzione ha scelto di rimandare la definizione di target proprio perché, nel corso del 2024, la priorità assoluta è stata la stabilizzazione delle infrastrutture idriche: sostituzione di tubazioni obsolete, telelettura capillare dei contatori e introduzione di soluzioni a basso consumo come le docce idromolecolari.

Solo dopo aver eliminato le perdite e garantito la piena affidabilità delle misure, il Gruppo ritiene sensato ragionare su traguardi numerici di riduzione; in questa fase, dunque, non esistono baseline consolidate né indicatori chiave cui ancorare eventuali target.

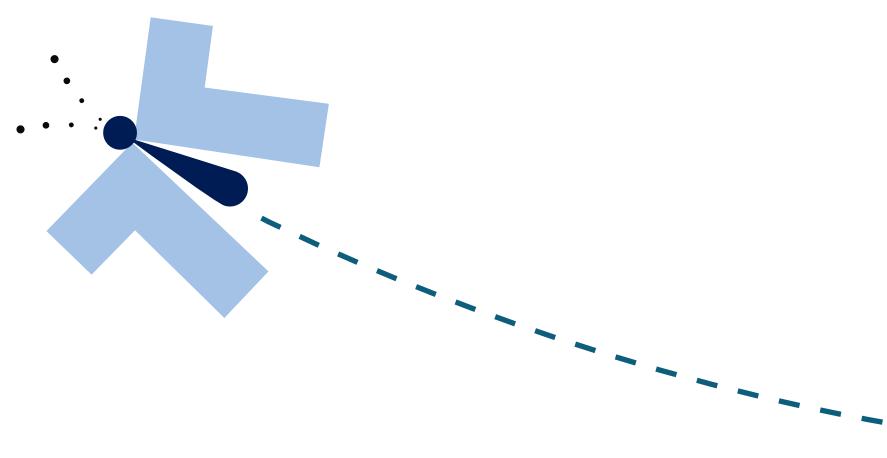
## Metriche relative all'acqua e alle risorse marine

E3-4

CONSUMO TOTALE DI ACQUA		U.M.	2024		2023	
		Tutte le aree	Aree di stress idrico elevato*	Tutte le aree	Aree di stress idrico elevato*	
Consumo totale di acqua	m <sup>3</sup>	242.550	0	380.440	0	
Acqua dolce (<=1.000 mg/L solidi totali disciolti)		242.550	0	380.440	0	
Altra acqua (> 1.000 mg/L di solidi totali disciolti)		0	0	0	0	

INTENSITÀ IDRICA		U.M.	2024	2023
			Tutte le aree	Tutte le aree
Consumo totale di acqua		m <sup>3</sup>	242.550	380.440
Ricavi netti		M€	97	101
Intensità idrica		m <sup>3</sup> /M€	2.495	3.760

Energia pulita  
per la salute



PRELIEVO IDRICO PER FONTE	U.M.	2024		2023	
		Tutte le aree	Aree di stress idrico elevato*	Tutte le aree	Aree di stress idrico elevato*
Acque superficiali	m <sup>3</sup>	0	0	0	0
Acque sotterranee		0	0	0	0
Acqua di mare		0	0	0	0
Acqua prodotta		0	0	0	0
Acqua di terzi (compreso acquedotto)		242.550	0	380.440	0
Acqua dolce (<=1.000 mg/L solidi totali disciolti)		242.550	0	380.440	0
Altra acqua (> 1.000 mg/L di solidi totali disciolti)		0	0	0	0
Prelievo totale di acqua		242.550	0	380.440	0
Acqua dolce (<=1.000 mg/L solidi totali disciolti)		242.550	0	380.440	0
Altra acqua (> 1.000 mg/L di solidi totali disciolti)		0	0	0	0

**L'acqua come bene prezioso:  
efficienza, innovazione, rispetto**

SCARICHI IDRICI PER DESTINAZIONE	U.M.	2024		2023	
		Tutte le aree	Aree di stress idrico elevato*	Tutte le aree	Aree di stress idrico elevato*
Acque superficiali	$\text{m}^3$	0	0	0	0
Acque sotterranee		0	0	0	0
Acqua di mare		0	0	0	0
Acqua prodotta		0	0	0	0
Acqua di terzi (compreso acquedotto)		242.550	0	380.440	0
Acqua dolce (<=1.000 mg/L solidi totali disciolti)		242.550	0	380.440	0
Altra acqua (> 1.000 mg/L di solidi totali disciolti)		0	0	0	0
Scarico totale dell'acqua		242.550	0	380.440	0
Acqua dolce (<=1.000 mg/L solidi totali disciolti)		242.550	0	380.440	0
Altra acqua (> 1.000 mg/L di solidi totali disciolti)		0	0	0	0

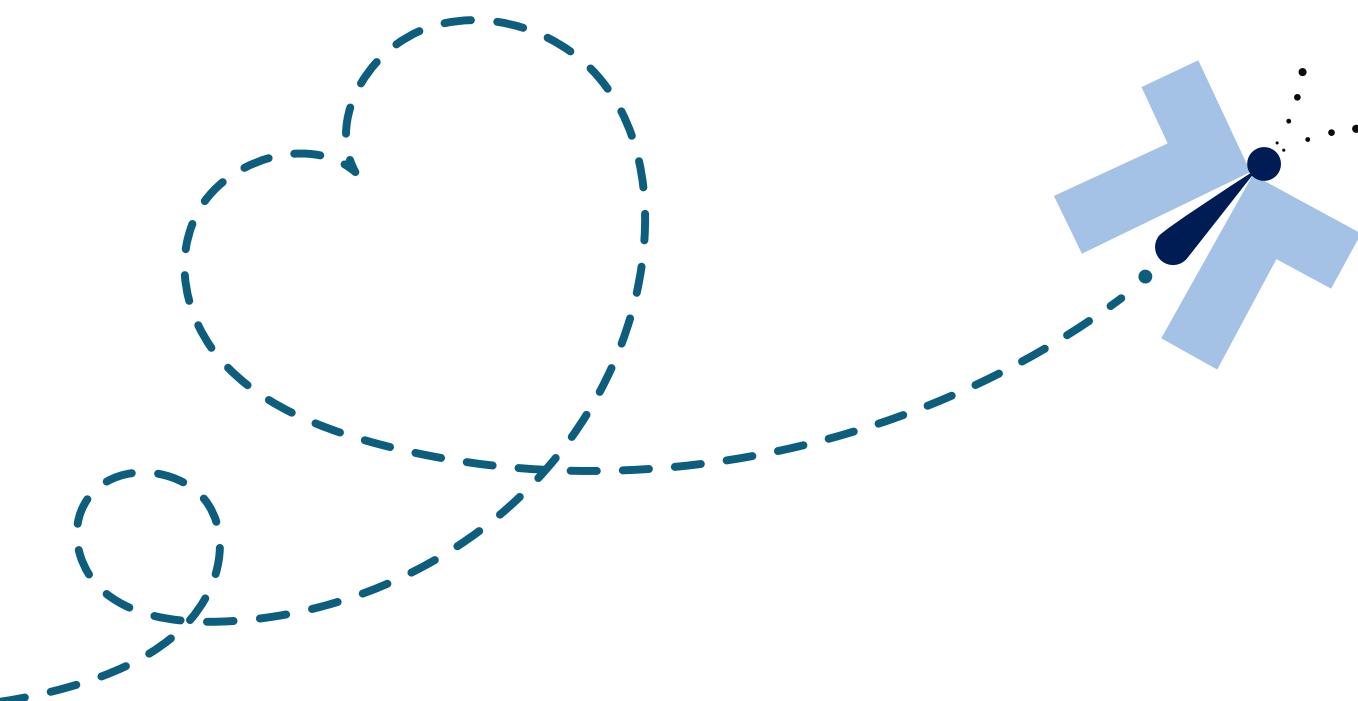
\* Il ciclo idrico è lineare; non sono presenti sistemi di riciclo interno dell'acqua.

## Metodologia di calcolo

- Misurazione diretta:** 100 % dei volumi tramite contatori di fornitura idrica e sottocontatori digitali.
- Equivalenza consumo = scarico:** tutte le utenze sono civili; gli scarichi confluiscano in depuratori di proprietà o comunali.

- Assenza dispersioni:** verificata dopo il rifacimento reti 2024 .
- Nessun uso di stime o campionamenti. (*Conforme E3 4\_07*)

Obiettivo:  
**un modello sanitario eccellente,  
etico e a basso impatto  
ambientale**



A photograph of a young female nurse in blue scrubs smiling and holding a clear glass of water towards an elderly woman with white hair. The elderly woman is lying in bed, reading an open book. A large white circle containing the number '4' is overlaid on the top left corner of the image.

4

# SOCIAL

## Forza lavoro propria

S1

### Gestione degli Impatti, Rischi ed Opportunità materiali

Impatti, rischi e opportunità rilevanti  
e loro interazione con la strategia e il  
modello aziendale

SBM-3

Attraverso il processo di **analisi di doppia materialità** – descritto nel capitolo ESRS 2, paragrafo IRO-1 – **San Francesco Hospital** ha identificato **14 temi materiali** relativi alla gestione della forza lavoro propria (S1). Questi temi rispecchiano le caratteristiche distintive del **Gruppo Telesforo**, una realtà sanitaria sempre operativa (senza interruzioni h24 7/7), contraddistinta da un'elevata componente di personale clinico-assistenziale e da un profondo radicamento nel contesto territoriale.

Di seguito viene riportata una **sintesi qualitativa** della

rilevanza per ogni tema:

### **Caratteristiche dei lavoratori**

La forza lavoro del Gruppo Telesforo è composta da professionisti sanitari e figure di supporto che devono coniugare competenze clinico-assistenziali e capacità operative/relazionali (rapporto e gestione del paziente). Questa duplice natura rende la corretta profilazione delle competenze un fattore critico per garantire qualità delle cure e continuità dei servizi.

### **Contrattazione collettiva**

Il Gruppo Telesforo applica i contratti nazionali definiti per il settore e monitora costantemente gli aggiornamenti contrattuali per assicurare l'allineamento delle condizioni economiche e normative dei propri dipendenti.

### **Dialogo sociale e libertà di associazione**

Con un indice di sindacalizzazione pari a circa l'80%, il Gruppo mantiene relazioni costruttive e continuative con le rappresentanze dei lavoratori e garantisce canali di comunicazione trasparenti, promuovendo un clima partecipativo e informato.

### **Diversità**

L'azienda favorisce un ambiente inclusivo che valorizza le differenze culturali, anagrafiche e professionali. La diversità viene considerata un motore di creatività e di miglioramento delle performance complessive.

### **Formazione e sviluppo delle competenze**

La natura dei servizi sanitari rende essenziale la formazione continua del personale, con particolare focus su salute e sicurezza. L'investimento sistematico nello sviluppo e nella riqualificazione delle competenze consente ai dipendenti di rispondere efficacemente all'in-

novazione clinica e tecnologica in atto.

### **Gestione conflitti**

Per preservare produttività e benessere, il Gruppo adotta un approccio proattivo alla prevenzione e risoluzione delle tensioni, supportato da MOG 231, Codice Etico e sistema di whistle-blowing, rafforzando una cultura di rispetto e collaborazione.

### **Occupazione e inclusione delle persone con disabilità**

L'applicazione della Legge 68/1999 e politiche mirate di inclusione garantiscono pari opportunità di accesso e crescita professionale, contribuendo al profilo etico e alla sostenibilità sociale dell'organizzazione.

### **Occupazione sicura**

Il 100 % della forza lavoro opera in Italia ed è impiegato principalmente con contratti a tempo indeterminato, assicurando stabilità economica ai dipendenti e ricadute positive sulle comunità locali servite dal Gruppo.

### **Orario di lavoro**

Le attività assistenziali sono organizzate su turni che seguono i flussi di pazienti e i picchi stagionali dei servizi; per questo la programmazione dell'orario di lavoro è un tema critico per l'equilibrio vita-lavoro e l'efficienza operativa.

### **Parità di genere e parità di retribuzione per un lavoro di pari valore**

Il Gruppo promuove la parità di genere come leva di reputazione e attrazione dei talenti. Le analisi interne non evidenziano gap retributivi significativi, ma il monitoraggio rimane costante per garantire equità.

## Privacy

Sebbene il rischio sia limitato, la protezione dei dati personali dei dipendenti è assicurata da misure tecniche e organizzative pienamente conformi al GDPR, a tutela della riservatezza e della compliance normativa.

## Salari adeguati

Le retribuzioni sono definite dai CCNL di riferimento; San Francesco Hospital e Universo Salute applicano il CCNL AIOP CASE DI CURA, mentre Universo Salute Basilicata applica il CCNL AIOP RSA. Ciò conferma l'elevata rilevanza del tema per tutte le società del Gruppo.

## Salute e sicurezza

La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori è un pilastro strategico. Conformità normativa, formazione specialistica e sistemi di gestione strutturati assicurano ambienti di lavoro protetti e forza lavoro produttiva.

## Turnover

Il tasso di turnover è storicamente basso; il monitoraggio costante consente di preservare know-how critico, ridurre i costi di recruitment e garantire continuità operativa e standard di qualità elevati.

Si riporta nella seguente tabella l'elenco e la descrizione esaustiva di tutti gli IRO materiali di San Francesco Hospital relativi allo standard S1.

TEMA	DESCRIZIONE IRO	TIPOLOGIA DI IRO	STATO	ORIZZONTE TEMPORALE	POSIZIONAMENTO VALUE CHAIN
Occupazione sicura	La stabilità economica offerta dai contratti a tempo indeterminato e le politiche avviate negli ultimi anni di "passaggio generazionale" permettono di rafforzare il rapporto di fiducia tra azienda e dipendenti, migliorando la continuità operativa e la qualità del servizio.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
Occupazione sicura	L'azienda valorizza la standardizzazione dei contratti aderendo ai contratti collettivi nazionali, impegnandosi a garantire migliori condizioni vs contratti collettivi locali.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
Salari adeguati	Garantire salari adeguati conformi al contratto collettivo contribuisce significativamente al benessere e alla soddisfazione dei dipendenti. Questo può portare a una maggiore motivazione e produttività, oltre a ridurre il turnover del personale.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie

<b>Dialogo Sociale e Libertà di associazione</b>	Il gruppo, attraverso un dialogo continuo e propositivo con le organizzazioni sindacali, non ostacola in alcun modo la libertà di associazionismo del personale, anche finalizzata all'eventuale iscrizione a organizzazioni sindacali.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Contrattazione collettiva</b>	Gli accordi collettivi aiutano l'azienda a rispettare le normative nazionali sul lavoro, allinearsi a standard relativi ai diritti umani, riducendo il rischio di controversie legali e sanzioni, e migliorando il livello di allineamento a framework internazionali	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Salute e sicurezza</b>	La gestione corretta dei temi relativi a salute e sicurezza si traduce in una possibile riduzione del rischio e del numero di infortuni, aumentando l'attrattività del Gruppo	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Salute e sicurezza</b>	Grazie all'implementazione della tecnologia idromolecolare è strato possibile aumentare i benefici sulla sicurezza dei dipendenti e dei pazienti, e ridurre l'utilizzo di acqua e beni di consumo nei processi durante la degenza	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Parità di genere e parità di retribuzione per un lavoro di pari valore</b>	L'impegno verso la parità di genere e la parità salariale rafforza la posizione del Gruppo Telesforo come realtà inclusiva e socialmente responsabile	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Formazione e sviluppo delle competenze</b>	Una formazione adeguata migliora le competenze dei lavoratori, aumentando la loro efficienza e sicurezza, poiché sono meglio preparati ad affrontare le sfide e a gestire le tecnologie aziendali	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Occupazione e inclusione delle persone con disabilità</b>	L'inclusione delle persone con disabilità è di particolare rilevanza per il Gruppo Telesforo per promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e favorire l'integrazione sociale e professionale	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Diversità</b>	Promuovere la diversità di genere e di età è un elemento fondamentale e allineato alla cultura aziendale del gruppo come gruppo inclusivo e socialmente responsabile	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie

<b>Privacy</b>	Il Gruppo si impegna a garantire la protezione dei dati personali dei propri dipendenti, designando un responsabile per la privacy sui dati dei dipendenti e adottando misure adeguate in conformità con il GDPR	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Gestione conflitti</b>	Risolvere rapidamente i conflitti riduce le distrazioni e consente ai dipendenti di focalizzarsi meglio sul lavoro, con benefici per la produttività complessiva a livello aziendale	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie- Catena del valore a valle
<b>Caratteristiche dei lavoratori</b>	La promozione di diversità, equità e inclusione tra i dipendenti, nei limiti della natura dell'attività, stimola lo sviluppo di un ambiente innovativo, collaborativo, flessibile e adatto ad una prospettiva più globale	Impatto positivo	Potenziale	Lungo termine	Operazioni proprie
<b>Turnover</b>	Un basso turnover rafforza l'attraction aziendale, grazie ad una organizzazione stabile e attrattiva nei confronti dei dipendenti, incoraggiando partner e talenti dall'avvicinarsi ad essa	Impatto positivo	Potenziale	Medio termine	Operazioni proprie

## Politiche relative alla forza lavoro propria

S1-1

San Francesco Hospital fonda la propria strategia di crescita sostenibile sulla centralità delle persone: medici, infermieri, operatori sanitari e professionisti di staff sono il motore che garantisce continuità di cura ai pazienti, innovazione clinica e radicamento sociale sul territorio. La tutela dei loro diritti, della salute e del benessere è quindi parte integrante del modello di business ospedaliero e trova espressione in un corpo organico di politiche, procedure e comitati di presidio che coprono l'intero ciclo di vita lavorativa.

## Una cornice etica solida

Il **Codice Etico** – recepito nel **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231** – rappresenta la busola valoriale di tutto il Gruppo. Vi sono sanciti i principi di legalità, integrità, trasparenza e rispetto della dignità umana che guidano ogni relazione professionale, nonché l'impegno a promuovere un ambiente inclusivo, sicuro e libero da discriminazioni o molestie. Il Codice è distribuito a tutti i neo-assunti e la sua osservanza è garantita da un **Sistema Disciplinare** che prevede sanzioni graduate fino alla cessazione del rapporto di lavoro.

Il **Modello 231** integra tali principi con presidi operativi di prevenzione dei reati, tra cui quelli relativi alla sicurezza sul lavoro e alla tutela dei diritti dei lavoratori. A vigilare sull'efficacia del sistema vi è un **Organismo di Vigilanza** indipendente cui affluiscono, tramite un ca-

nale di **whistleblowing** sicuro e anonimo, segnalazioni di possibili irregolarità o comportamenti contrari ai valori aziendali. Il divieto di ritorsione verso segnalanti in buona fede è esplicitamente previsto.

#### **Salute e sicurezza al centro della gestione operativa**

In un complesso sanitario che opera 24 ore su 24, la tutela della salute e della sicurezza è prioritaria. Il Gruppo ha adottato un **Sistema di Gestione Salute e Sicurezza** ispirato ai requisiti dello standard ISO 45001, ne ha esteso gradualmente l'applicazione a tutte le strutture e coinvolge attivamente i lavoratori tramite il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, comitati paritetici e programmi di formazione periodica su rischi biologici, movimentazione dei carichi, gestione dello stress da turnazione e pronto soccorso.

L'introduzione di tecnologie di sanificazione idromolecolare, la realizzazione di audit interni e la verifica costante degli indicatori infortunistici concorrono a consolidare una cultura della sicurezza condivisa, in cui la prevenzione viene prima della mera conformità normativa.

#### **Diritti umani, pari opportunità e valorizzazione delle diversità**

La **tolleranza zero** verso qualsiasi forma di discriminazione o molestia rappresenta un principio cardine del Codice Etico. Per rafforzare l'impegno in materia di inclusione, il gruppo ha previsto, all'interno del piano strategico di sostenibilità, la valutazione di un percorso di certificazione **UNI/PdR 125:2022 sulla parità di genere**, al fine di prevedere obiettivi misurabili, governance dedicata e un sistema di monitoraggio del gender pay gap e della presenza femminile nei ruoli di responsabilità.

I principi di **Diversità, Equità & Inclusione** (DE&I) sono incorporati nelle procedure di selezione, valutazione e

sviluppo: candidature provenienti da background eterogenei sono incoraggiate, mentre percorsi di leadership femminile e iniziative di sensibilizzazione sul bias inconscio mirano a rendere l'ambiente di lavoro sempre più rappresentativo della comunità servita.

L'integrazione delle persone con **disabilità** viene gestita in ottemperanza alla Legge 68/1999, con adattamenti delle postazioni e misure di accompagnamento che favoriscono la piena partecipazione alla vita aziendale.

#### **Dialogo sociale e partecipazione attiva**

Con un tasso di sindacalizzazione elevato, il Gruppo mantiene relazioni costruttive e regolari con le organizzazioni dei lavoratori. Incontri periodici garantiscono confronto su orario di lavoro, processi organizzativi, welfare aziendale e iniziative formative. Sono inoltre previsti momenti di **ascolto strutturato** – come le survey di clima – che raccolgono percezioni e suggerimenti del personale, restituiti poi in piani di miglioramento condivisi con i manager di reparto.

#### **Formazione, sviluppo delle competenze e performance management**

La rapida evoluzione di protocolli clinici e tecnologie biomediche richiede un costante aggiornamento professionale. Il piano formativo annuale distingue percorsi obbligatori (sicurezza, privacy, emergenze cliniche) da moduli di **up-skilling** su telemedicina, data analytics e soft-skills manageriali, con un monitoraggio delle ore erogate per categoria professionale.

È in fase di potenziamento un **framework di valutazione delle performance** orientato a competenze e comportamenti, collegato a sistemi premianti trasparenti e in dialogo con percorsi di carriera interni.

## Protezione dei dati personali

Il rispetto della **privacy** dei dipendenti – anche in relazione ai dati sanitari raccolti per la sorveglianza medica obbligatoria – è presidiato da un **Data Protection Officer** e da procedure in linea con il GDPR, affiancate da campagne periodiche di sensibilizzazione sull'uso corretto degli strumenti digitali.

## Coerenza tra politiche e profilo di sostenibilità

Complessivamente, questo ecosistema di policy consente al Gruppo Telesforo di:

- **Mitigare i rischi** legati a salute e sicurezza, contenzirosi, reputazione e carenza di competenze.
- **Cogliere opportunità** di attrazione e fidelizzazione dei talenti, miglioramento del clima interno e qualità percepita dai pazienti.
- **Generare impatti positivi** sulla comunità locale, garantendo occupazione stabile, pari opportunità e standard assistenziali elevati.

Le iniziative e i progressi in ciascuna area saranno monitorati con indicatori chiave e resi pubblici nei prossimi cicli di rendicontazione, in un'ottica di trasparenza e miglioramento continuo.



## Processi di coinvolgimento dei propri lavoratori e dei loro rappresentanti in merito agli impatti

S1-2

**Il Gruppo Telesforo** ITS riconosce il coinvolgimento attivo dei propri lavoratori e dei loro rappresentanti come un elemento fondamentale per lo sviluppo di una governance etica e responsabile: solo ascoltando in modo sistematico i loro bisogni è possibile calibrare le scelte organizzative, sostenere il benessere e prevenire impatti negativi. Con questo obiettivo, l'azienda ha integrato una serie di strumenti e pratiche finalizzate a promuovere un dialogo continuo e una partecipazione consapevole.

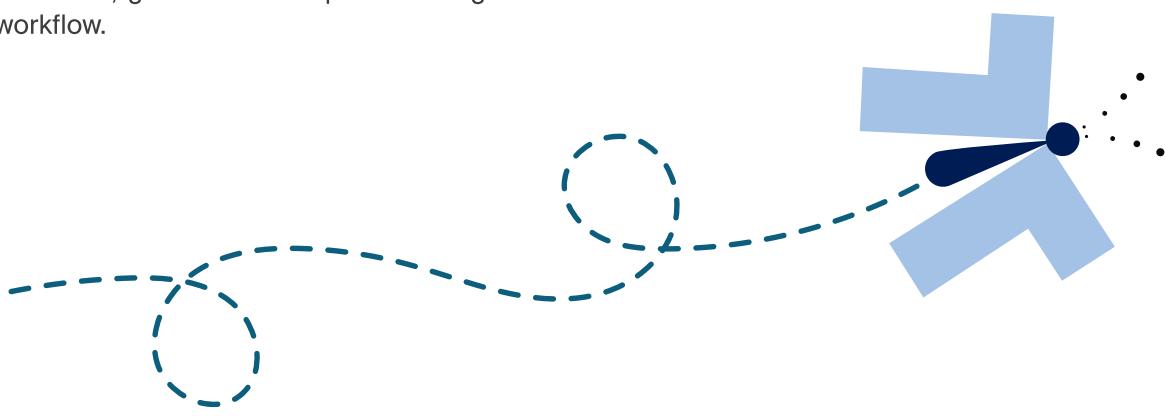
### Canali strutturati di ascolto e coinvolgimento

Il Gruppo Telesforo ha definito un ventaglio di strumenti – digitali e interpersonali – che permettono ai dipendenti di esprimere bisogni, proporre miglioramenti o segnalare criticità, garantendo tempi di risposta rapidi e tutele adeguate.

- **Portale digitale “MyCheck”** È la “scrivania virtuale” a cui ogni collaboratore può accedere 24 ore su 24 da computer o smartphone per segnalare anomalie operative, richieste di manutenzione o problemi IT. Il sistema indirizza automaticamente la segnalazione all’ufficio competente, ne traccia lo stato di avanzamento e avvisa il dipendente sia alla presa in carico sia alla chiusura dell’intervento, garantendo trasparenza lungo l’intero workflow.

- **Canale di whistleblowing gestito dall’Organismo di Vigilanza** Per questioni di natura etica o per sospetti di illecito, i dipendenti dispongono di una piattaforma crittografata, di una casella e-mail dedicata, della possibilità di invio postale o di un colloquio diretto. La procedura, conforme al D.Lgs. 24/2023, assicura anonimato, risposta entro sette giorni e chiusura dell’istruttoria entro tre mesi, tutelando il segnalante da qualsiasi forma di ritorsione.
- **Dialogo con le rappresentanze sindacali** Incontri periodici tra Direzione HR e delegati sindacali consentono un confronto strutturato su orario di lavoro, salute e sicurezza, welfare e applicazione dei contratti collettivi nazionali. I verbali con gli impegni condivisi vengono monitorati nel tempo, rafforzando la libertà di associazione e la contrattazione collettiva.
- **Colloqui di onboarding e follow-up** I neo-assunti partecipano a un’intervista guidata, ca. 30-60 giorni dopo l’assunzione, che raccoglie impressioni su clima, formazione e processi. Le osservazioni vengono condivise con il responsabile di funzione e, se necessario, danno luogo a interventi correttivi o a percorsi formativi aggiuntivi, favorendo un’integrazione rapida e consapevole.

## Le persone al centro, sempre.



- **Newsletter interna** Una mail mensile diffonde notizie su progetti in corso, successi di reparto, iniziative di benessere e opportunità di partecipazione.

Questa architettura multicanale offre ai dipendenti modalità differenziate per esprimere aspettative, proporre miglioramenti o segnalare problemi, garantendo al contempo tracciabilità, tempi di risposta certi e la massima tutela dei diritti di ciascuno.

### Survey sul Benessere Organizzativo

A partire dal **2025** sarà somministrato un questionario anonimo che copre **nove macro-aree** (carico di lavoro, salute e sicurezza, equità, sviluppo professionale, inclusione, ecc.). I risultati costituiranno la base per piani di miglioramento mirati.

### Canale HR interno

Ogni dipendente può rivolgersi al proprio responsabile o alla **Funzione Risorse Umane**. La **Nota Operativa HR “Gestione casi di non inclusività”** definisce fasi, tempi e garanzie di riservatezza per la presa in carico di segnalazioni sensibili.

### Piattaforma di Whistleblowing

È attivo un **canale digitale** conforme al D.Lgs. 24/2023, accessibile anche in forma anonima, con presa in carico entro **7 giorni** e risposta entro **3 mesi**. Un canale alternativo assicura indipendenza qualora il responsabile sia coinvolto, garantendo **protezione da ritorsioni**.

### Dialogo con rappresentanti dei lavoratori

La libertà di adesione alle **OO.SS.** è pienamente garantita. Il tasso di sindacalizzazione è di circa **60 %** nelle strutture Universo Salute / Universo Salute Basilicata e 30 % presso San Francesco Hospital. La **Direzione HR** incontra periodicamente le **RSA/RSU** per confron-

tarsi su turnazioni, sicurezza, percorsi formativi e iniziative di welfare, condividendo dati operativi e proposte di miglioramento.

## Processi per rimediare agli impatti negativi e canali per i propri lavoratori per sollevare problemi

S1-3

Il **Gruppo Telesforo** implementato un sistema di governance integrato che comprende **Codice Etico**, **Modello 231** e **Sistema Disciplinare**. Questi strumenti – condivisi con tutto il personale e allegati al contratto di lavoro – definiscono i doveri dell’impresa in materia di tutela dei diritti, di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e di protezione dei dati personali. All’interno di questa cornice, sono stati istituiti canali specifici che consentono ai dipendenti di segnalare tempestivamente ogni impatto negativo e di ottenere risposta secondo criteri di riservatezza, imparzialità e proporzionalità. Metriche consumi energetici

### Canali di segnalazione

- **Confronto diretto con il responsabile di reparto** – prima istanza per questioni operative, conflitti interni o esigenze organizzative.
- **Funzione Risorse Umane** – punto di raccolta formale per situazioni che richiedono un intervento strutturato (es. possibili episodi di discriminazione o molestie).
- **Piattaforma digitale di whistleblowing** – predisposta in conformità al D.Lgs. 24/2023 e disciplinata dal Modello 231. Il canale, accessibile anche in forma anonima sia da personale interno sia da terzi, consente di segnalare violazioni di legge, del Codice Etico o di norme in materia di salute, sicurezza e privacy. L’Organismo di Vigilanza garantisce la gestione indipendente delle pratiche.

Tutti i riferimenti operativi (link alla piattaforma, indirizzi e-mail, recapiti telefonici) sono pubblicati sull'intranet aziendale e sulle bacheche delle sedi.

### **Iter di gestione e rimedio**

Ogni segnalazione è registrata dal canale competente e sottoposta a **valutazione preliminare** per verificarne fondatezza e livello di urgenza. Quando la natura del caso lo richiede, interviene un team composto da **Risorse Umane, Servizio Prevenzione e Protezione, Funzione Legale e Organismo di Vigilanza 231**.

In funzione degli esiti dell'istruttoria, il Gruppo attua misure di rimedio che possono includere:

- attività di mediazione o riorganizzazione dei turni e delle mansioni;
- programmi di formazione mirata o supporto psicologico;
- miglioramenti tecnico-organizzativi in tema di salute e sicurezza (aggiornamenti procedurali, dotazione di DPI<sup>1</sup>, modifiche strutturali);
- **sanzioni disciplinari** graduate – previste dal Sistema Disciplinare – nei casi di violazione del Codice Etico o di reiterato inadempimento.

Al termine del procedimento viene fornito riscontro alla persona segnalante, nel rispetto della protezione dei dati personali e dell'anonimato, ove richiesto. I responsabili di funzione monitorano poi l'efficacia delle azioni correttive, riferendo periodicamente a HR e all'Organismo di Vigilanza.

### **Tutela del segnalante**

Il Codice Etico vieta espressamente ogni atto ritorsivo nei confronti di chi segnala in buona fede; il Modello 231 e il Sistema Disciplinare prevedono sanzioni sia per condotte di ritorsione sia per segnalazioni dolosamente infondate. L'identità del segnalante, qualora comunicata, viene custodita lungo tutto l'iter istruttorio e divulgata solo ai soggetti strettamente necessari alla gestione del caso.

### **Sensibilizzazione e cultura dell'ascolto**

Per rafforzare la conoscenza dei presidi di tutela, il Gruppo organizza campagne informative annuali (newsletter, locandine, banner intranet) e dedica un modulo specifico alla materia durante l'**onboarding** del nuovo personale. Le stesse tematiche vengono riprese nelle sessioni periodiche di formazione su Codice Etico, anticorruzione e sicurezza.

Grazie a questo quadro di **processi strutturati, canali dedicati e misure correttive** il Gruppo Telesforo è in grado di prevenire, gestire e sanare gli impatti negativi che possono interessare la propria forza lavoro, mantenendo un ambiente di lavoro fondato su rispetto, equità e miglioramento continuo.

Cultura aziendale costruita su  
**salute, parità e dialogo**, per  
generare **valore condiviso**  
tra lavoratori e comunità



**Azioni sugli impatti materiali sulla propria forza lavoro e approcci per mitigare i rischi e perseguire le opportunità materiali legate alla propria forza lavoro, nonché l'efficacia di tali azioni**

S1-4

L'analisi di doppia materialità ha confermato che gli ambiti più rilevanti per San **Francesco Hospital - Gruppo Telesforo** ruotano attorno alla stabilità dell'occupazione, alla salute e sicurezza, all'equità retributiva, alla gestione dei talenti e alla promozione di un clima inclusivo. Nel 2024 il Gruppo ha consolidato un portafoglio di interventi costruito su tali priorità e ne ha avviato il monitoraggio sistematico all'interno del Piano di Sostenibilità.

#### **Occupazione sicura e condizioni di lavoro**

L'ospedale mantiene un'incidenza molto elevata di contratti a tempo indeterminato, rafforzata da un percorso di **ricambio generazionale** che tutela la continuità operativa e trasmette il know-how clinico alle nuove professionalità. La piena adesione ai contratti collettivi nazionali e il dialogo costante con le organizzazioni sindacali – circa il 60 % di sindacalizzazione nelle strutture Universo Salute/USB e il 30 % presso San Francesco Hospital – consentono di individuare congiuntamente soluzioni sui temi più sensibili, come la turnazione e la gestione dei picchi di attività.

#### **Salute e sicurezza sul lavoro**

La prevenzione dei rischi rimane il presidio centrale. Il percorso di **certificazione ISO 45001** – indicato fra le azioni prioritarie del Piano – è stato esteso a tutte le sedi operative e comporta audit interni periodici, analisi de-

## **Lavorare bene per curare meglio**

gli infortuni e programmi formativi mirati per personale clinico e tecnico. Parallelamente continua la diffusione della tecnologia idromolecolare che, riducendo l'uso di disinfettanti tradizionali, abbassa l'esposizione chimica per operatori e pazienti.

#### **Equità retributiva, welfare e work-life balance**

Le retribuzioni di tutto il personale dipendente del Gruppo Telesforo sono definite dai contratti collettivi applicabili al comparto sanitario-assistenziale: San Francesco Hospital e Universo Salute adottano i principali **CCNL della sanità privata (sezioni ARIS/AIOP)**. Questi accordi fissano i minimi tabellari, gli scatti di anzianità, gli istituti contrattuali (straordinari, indennità, TFR) e rinviano alla normativa di riferimento (D.Lgs. 66/03 sull'orario di lavoro, D.Lgs. 81/2015 per la disciplina dei contratti, art. 36 Cost. sul diritto a una retribuzione proporzionata e sufficiente). L'adesione puntuale ai CCNL/CRL rappresenta la principale garanzia di **equità retributiva** e di omogeneità di trattamento nelle diverse sedi operative del Gruppo.

#### **Diversità, inclusione e parità di genere**

Nel solco dei principi espressi nel **Codice Etico** – che richiede pari opportunità, assenza di discriminazioni e rispetto dei diritti umani lungo tutta la vita lavorativa – il Gruppo ha formalizzato, all'interno del Piano Strategico di Sostenibilità, l'intenzione di intraprendere il percor-

so di certificazione UNI/PdR 125 sulla parità di genere. L'obiettivo è rafforzare la struttura di governance della diversity attraverso: definizione di indicatori di presidio (ad es. presenza femminile nei ruoli di coordinamento), campagne di sensibilizzazione e formazione sui bias inconsci, e progressivo allineamento dei processi HR ai requisiti della prassi di riferimento.

### **Formazione, sviluppo e performance**

Per sostenere l'innovazione clinica e digitale il Gruppo ha lanciato un piano di **incremento delle ore di formazione pro-capite**: i percorsi riguardano safety, soft-skills relazionali, data analytics e nuove tecnologie biomedicali. Il programma è integrato con un nuovo **framework di performance management** che collega la valutazione annuale agli obiettivi di sviluppo individuale, assicurando coerenza fra fabbisogni di competenza ed evoluzione organizzativa.

### **Coinvolgimento ed engagement**

La governance sociale viene alimentata da diversi momenti di ascolto. Oltre al dialogo con le RSU, nel 2025 prenderà avvio la **survey sul benessere organizzativo**, concepita per misurare engagement, equilibrio vita-lavoro e percezione di inclusione. I risultati saranno restituiti ai manager con dashboard dedicate e confluiranno in piani di miglioramento locali.

### **Tutela della privacy e sicurezza delle informazioni**

Il sistema GDPR, presidiato da un **Data Protection Officer** interno, comprende formazione obbligatoria, procedure di notifica del data-breach e audit periodici; il tema rientra nella reportistica al Comitato Sicurezza insieme agli indicatori infortunistici.

### **Valutazione dell'efficacia**

- **Stabilità occupazionale:** il tasso di contratti a tempo indeterminato permane su livelli prossimi alla totalità della forza lavoro.
- **Salute e sicurezza:** la copertura del sistema ISO 45001 è in fase di estensione a tutte le strutture; gli audit interni non hanno evidenziato non-conformità gravi nel 2024.
- **Equità di genere:** la prima autovalutazione UNI/PdR 125 ha confermato un gender pay gap contenuto e un trend positivo nella rappresentanza femminile nei ruoli di coordinamento clinico.
- **Formazione:** le ore erogate pro-capite risultano in crescita rispetto al 2023; la piattaforma digitale di e-learning consente il tracciamento puntuale delle competenze acquisite.
- **Engagement:** il lancio della survey 2025 costituirà la baseline per gli indici di soddisfazione e di fiducia nei processi decisionali.

Attraverso questo portafoglio di iniziative il Gruppo Telesforo persegue un duplice obiettivo: **mitigare i rischi sociali** (infortuni, contenziosi, turnover non pianificato) e **valorizzare le opportunità** derivanti da una forza lavoro motivata, formata e inclusiva, elemento imprescindibile per la qualità delle cure erogate e per la competitività di lungo periodo dell'organizzazione.

**Crescere insieme:  
sicurezza, equità,  
inclusione**

## Metriche e obiettivi

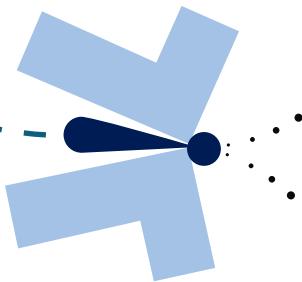
**Obiettivi relativi alla gestione degli impatti negativi materiali, alla promozione degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità materiali**

S1-5

Nel triennio **2025-2027** il Gruppo Telesforo intende trasformare le linee d'azione già avviate (S1-4) in **obiettivi gestionali veri e propri**, definendo indicatori e soglie di performance<sup>2</sup> solo dopo la raccolta di una baseline robusta nel 2024 e 2025.

I quattro **cantieri prioritari** restano:

AMBITO	INTENZIONE STRATEGICA (2025-27)	NEXT STEPS
<b>Salute &amp; Sicurezza</b>	Completare l'estensione e il mantenimento del sistema di gestione ISO 45001 a tutte le sedi, con audit di sorveglianza e riesame annuale.	Eseguire correttamente il riesame annuale
<b>Benessere organizzativo</b>	Usare la prima <b>indagine di clima</b> (2025) come base per piani di miglioramento site-specific.	Presentare risultati e definire KPI di engagement
<b>Sviluppo competenze</b>	Garantire un incremento strutturale delle ore di formazione su sicurezza clinica e digital health.	Costruire una matrice competenze-ruoli per fissare obiettivi di copertura formativa
<b>Parità di genere</b>	Allineare policy HR ai requisiti della prassi <b>UNI/PdR 125</b> ; candidatura alla certificazione nel 2026.	Mappare i dati di composizione, retribuzione e carriere



#### Come saranno monitorati

- Dashboard trimestrale alla Direzione HR con stato di avanzamento per ciascun cantiere
- Audit interni ISO 45001 e follow-up azioni correttive
- Report sull'indagine di clima con piano di miglioramento condiviso con RSU
- Rendicontazione annuale nel Bilancio di Sostenibilità a partire dall'esercizio 2026

Con questa impostazione il Gruppo mira a **ridurre i rischi sociali** (infortuni, turnover non pianificato, potenziali squilibri di genere) e a **valorizzare gli impatti positivi** (coinvolgimento, competenze, attrattività organizzativa), ponendo le basi per target misurabili a partire dal 2026.

#### Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa

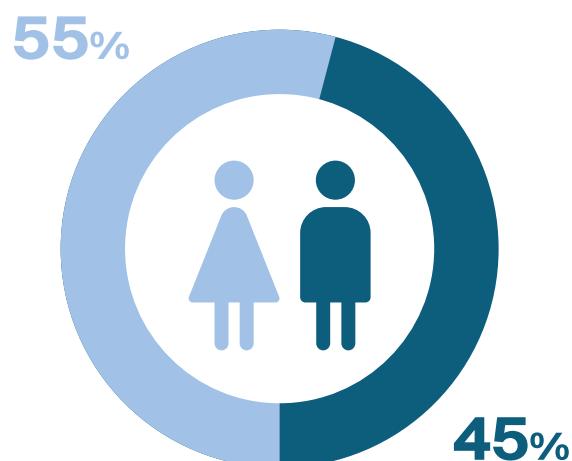
S1-6

Il presente paragrafo riporta le principali **caratteristiche della forza lavoro del Gruppo Telesforo**, con riferimento ai dati aggiornati al 31 dicembre 2024. Le informazioni sono espresse in Head Count (HC) e si riferiscono esclusivamente al personale effettivamente operativo in Italia.

## Occupazione sicura e stabile

In particolare, sono analizzati di seguito il numero di dipendenti per genere, tipologia contrattuale e orario di lavoro, oltre ai dati relativi alle nuove assunzioni, alle cessazioni e ai tassi di turnover.

## Distribuzione di genere:



### Informazioni sul numero di dipendenti per genere

	SAN FRANCESCO HOSPITAL		UNIVERSO SALUTE		UNIVERSO SALUTE BASILICATA	
GENERE	2024	2023	2024	2023	2024	2023
<b>Uomo</b>	39	42	373	377	112	114
<b>Donna</b>	41	44	470	464	137	143
<b>TOTALE DIPENDENTI</b>	<b>80</b>	<b>86</b>	<b>843</b>	<b>841</b>	<b>249</b>	<b>257</b>

GENERE	2024		2023	
	n	%	n	%
<b>Donna</b>	648	55 %	651	55 %
<b>Uomo</b>	524	45 %	533	45 %
<b>TOTALE DIPENDENTI</b>	<b>1172</b>	<b>100 %</b>	<b>1184</b>	<b>100 %</b>



Nel 2024 l'organico complessivo delle tre società del **Gruppo Telesforo** si è attestato a **1172 dipendenti**, in leggera flessione rispetto alle **1184 unità** registrate nel 2023. La composizione per genere rimane sostanzial-

mente stabile: **circa il 45 %** della popolazione aziendale è di sesso maschile, mentre **il 55 %** è femminile, confermando l'equilibrio già osservato nell'esercizio precedente.

#### Informazioni sui dipendenti in base al tipo di contratto, suddivisi per genere

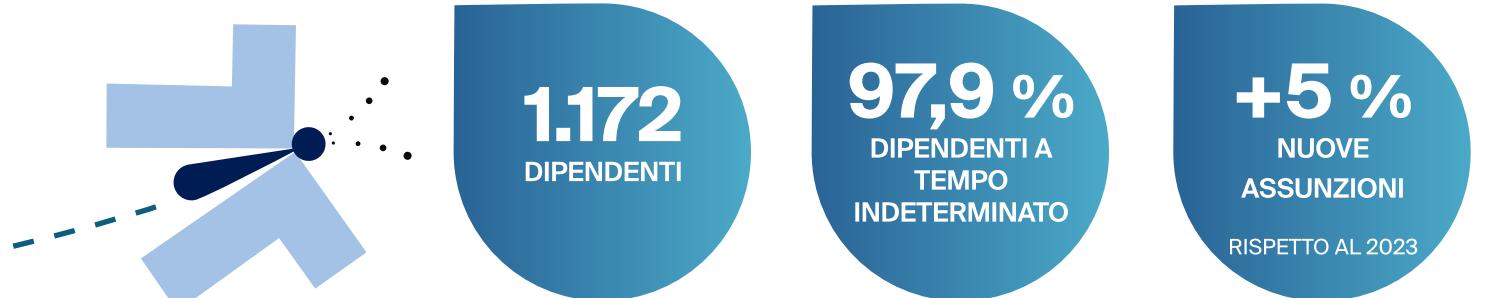
2023				
TIPOLOGIA CONTRATTUALE	Donne	Uomini	Totale	%
Dipendenti a tempo indeterminato	628	521	<b>1149</b>	<b>97,0%</b>
Dipendenti a tempo determinato	22	13	<b>35</b>	<b>3,0%</b>
Dipendenti a orario variabile	-	-	-	-
<b>TOTALE DIPENDENTI</b>	<b>650</b>	<b>534</b>	<b>1184</b>	<b>100%</b>



<b>2024</b>				
<b>TIPOLOGIA CONTRATTUALE</b>	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>	<b>Totale</b>	<b>%</b>
Dipendenti a tempo indeterminato	633	514	<b>1147</b>	<b>97,9%</b>
Dipendenti a tempo determinato	14	11	<b>25</b>	<b>2,1%</b>
Dipendenti a orario variabile	-	-	-	-
<b>TOTALE DIPENDENTI</b>	<b>647</b>	<b>525</b>	<b>1172</b>	<b>100%</b>

Nel 2024 la **quasi totalità dei dipendenti del Gruppo Telesforo (97,9 %)** è stata impiegata con contratto a tempo indeterminato, confermando l'approccio storico del Gruppo fondato sulla stabilità occupazionale e sulla continuità dei servizi sanitari. I contratti a termine si attestano su appena il 2,1% della popolazione aziendale, in ulteriore riduzione rispetto al 2023 (3%).

Il lieve calo complessivo dell'organico (-1 %) si riflette soprattutto nei rapporti a tempo determinato, scesi da 35 a 25 unità, mentre la componente a tempo indeterminato rimane sostanzialmente invariata. La distribuzione delle forme contrattuali è omogenea tra i generi: sia tra le donne sia tra gli uomini oltre il 97 % risulta assunto con contratto stabile, a dimostrazione di politiche di impiego eque e coerenti con le esigenze di continuità assistenziale.



## Informazioni sui dipendenti in base al tipo di orario, suddivisi per genere

TIPOLOGIA CONTRATTUALE	2024				2023			
	Donne	Uomini	Totale	%	Donne	Uomini	Totale	%
Dipendenti a tempo pieno	607	494	1101	94%	623	519	1142	96%
Dipendenti a tempo parziale	41	30	71	6%	28	14	42	4%
TOTALE DIPENDENTI	648	524	1172	100%	651	533	1184	100%

Nel 2024 il **93,9 %** dei lavoratori del **Gruppo Telesforo** è impiegato con un contratto **a tempo pieno** (1 101 persone su 1 172), a riprova di un modello organizzativo centrato sulla continuità dei servizi clinico-assistenziali. Cresce tuttavia – pur restando limitata – la componente **part-time**, che passa da 42 a 71 unità e rappresenta oggi il **6,1 %** dell'organico (3,6 % nel 2023).

La lieve riduzione dei rapporti full-time (-41 unità) è controbilanciata dall'aumento dei contratti part-time, verosimilmente introdotti per rispondere in modo più flessibile alle esigenze di programmazione dei turni e di conciliazione vita-lavoro del personale.

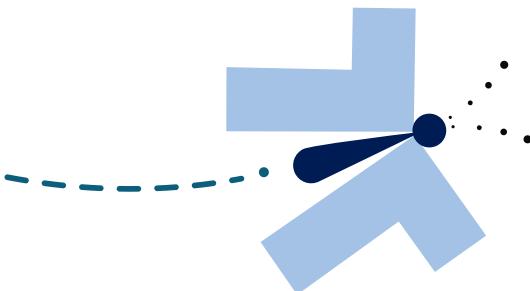
La ripartizione per genere rimane equilibrata: fra i contratti full-time le donne costituiscono il 52 % e gli uomini il 42 %, mentre anche nel part-time la presenza femminile (41 unità) prevale su quella maschile (30 unità).

Ciò conferma che le soluzioni di orario ridotto vengono adottate senza significative disparità di trattamento, rafforzando le politiche di inclusione e di supporto alla genitorialità già delineate dal Piano di Sostenibilità.

**Numeri di nuove assunzioni e di dipendenti che hanno lasciato l'azienda, suddivisi per genere, categoria contrattuale ed età**

	NUOVE ASSUNZIONI		CESSAZIONI	
	2024	2023	2024	2023
<b>Dirigenti</b>	0	0	0	0
Uomo	0	0	0	0
Donna	0	0	0	0
<b>Quadri</b>	0	0	1	1
Uomo	0	0	1	1
Donna	0	0	0	0
<b>Impiegati</b>	55	52	19	25
Uomo	20	19	9	9
Donna	35	33	10	16
<b>Comparto</b>	70	67	25	18
Uomo	70	65	25	17
Donna	0	2	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>125</b>	<b>119</b>	<b>45</b>	<b>44</b>

**Nota:** Per "impiegati" si intende tutto il personale operante nei reparti e negli uffici, mentre per "comparto" si intendono il personale operaio, gli addetti e gli operatori ausiliari



## Tasso di turnover totale in entrata e in uscita

	TURNOVER IN ENTRATA		TURNOVER IN USCITA	
	2024	2023	2024	2023
<b>Total dipendenti</b>	<b>10,7%</b>	<b>10,1%</b>	<b>3,8%</b>	<b>3,7%</b>

Nel 2024 il **turnover complessivo** evidenzia un lieve incremento rispetto all'anno precedente: il tasso **in entrata** passa dal **10,1 % al 10,7 %**, mentre quello **in uscita** sale dal **3,7 % al 3,8 %**.

In termini assoluti si contano **125 nuove assunzioni** e **45 cessazioni**, valori in moderata crescita rispetto al 2023 (rispettivamente 119 e 44). Le **assunzioni** riguardano prevalentemente le figure operative, con **55 nuovi impiegati e 70 nel comparto**; tra questi ultimi emerge una forte presenza di giovani under 30 e di donne.

Sul fronte delle **uscite** si osserva una diminuzione per gli **impiegati** (da 25 a 19), un aumento per gli **operai** (da 18 a 25) e una sostanziale stabilità per il **personale di comparto** (da 18 a 25). Nel complesso, la dinamica conferma una forza lavoro tendenzialmente stabile, con movimenti fisiologici che riflettono l'adeguamento dell'organico alle esigenze operative e il ricambio generazionale.

## Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria dell'impresa

S1-7

Nel 2024 il **perimetro dei lavoratori non dipendenti** del Gruppo Telesforo ha raggiunto **366 unità**, registrando un aumento del **6 %** rispetto al 2023 (344). Il trend di crescita, contenuto ma costante, riflette l'esigenza di garantire flessibilità operativa nelle strutture sanitarie senza snaturare l'impianto occupazionale stabile che caratterizza il personale dipendente.

Sul piano **demografico** la forza lavoro esterna evidenzia un equilibrio pressoché perfetto: le **donne rappresentano il 52 %** del totale (190 unità) e gli **uomini il 48 %** (176). Questa distribuzione, invariata rispetto all'anno precedente, conferma che i canali di esternalizzazione non alterano il bilanciamento di genere già riscontrato nella popolazione interna.

Per quanto riguarda la natura dei rapporti contrattuali:

- oltre **due terzi** dei non dipendenti (**246 persone**, 67 %) provengono da **agenzie di somministrazione**, formula che consente di coprire turni e picchi di attività garantendo al contempo continuità qualitativa grazie ai vincoli di legge e ai CCNL di riferimento;
- i **collaboratori autonomi** costituiscono circa **un quarto** del totale (**96 unità**, 26 %) e sono impiegati in funzioni specialistiche a supporto dei reparti clinici e dei servizi amministrativi;
- le **altre tipologie** (consulenti occasionali o project-based) rimangono marginali, intorno al **5 %** (18 unità), mentre **agenti e tirocinanti non risultano utilizzati** nel 2023-2024, segno di una scelta precisa di contenere le forme contrattuali meno integrate nel core business.

La leggera espansione della componente esterna si concentra principalmente sui **sommamministrati** (+12 uni-

tà) e, in misura minore, sui **collaboratori** (+8), a fronte di una sostanziale stabilità degli autonomi.

Tale dinamica risponde alla necessità di:

- coprire turnazioni aggiuntive nei periodi di maggior afflusso di pazienti;
- salvaguardare la continuità dei servizi anche in presenza di assenze programmate del personale interno;
- preservare, al contempo, la sostenibilità economica e la qualità assistenziale, grazie a rapporti regolati da contratti collettivi e da rigorosi processi di selezione.

In sintesi, il Gruppo continua a gestire la propria forza lavoro non dipendente come **leva di flessibilità qualificata**, mantenendo un profilo inclusivo dal punto di vista del genere e privilegiando forme contrattuali che garantiscano adeguati standard di tutela per i professionisti coinvolti.

## 1. Lavoratori non dipendenti – ripartizione per genere

<b>LAVORATORI NON DIPENDENTI - RIPARTIZIONE PER GENERE</b>		<b>2024</b>	<b>2023</b>
Uomini		176	161
Donne		190	183
<b>Totali</b>		<b>366</b>	<b>344</b>

## 2. Lavoratori non dipendenti - ripartizione per tipologia contrattuale

LAVORATORI NON DIPENDENTI - RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA LAVORATORE	2024	2023
Lavoratori autonomi	102	99
Somministrati (forniti da imprese di ricerca e selezione personale)	246	234
Altre tipologie pertinenti	18	11
<b>Totale</b>	<b>366</b>	<b>344</b>

## Lavoratori non dipendenti - ripartizione per tipologia contrattuale

LAVORATORI NON DIPENDENTI - RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE	2024	2023
Collaboratori	96	88
Agenti	0	0
Tirocinanti	0	0
Impiegati da agenzie esterne	185	181
<b>Totale</b>	<b>281</b>	<b>269</b>

**Dialogo sociale e partecipazione:**  
oltre il 60% di sindacalizzazione e  
sistemi di ascolto multicanale

## Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale

**S1-8**

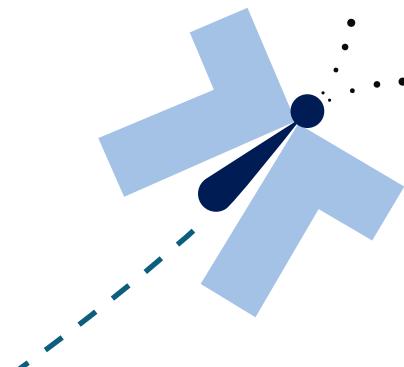
Al 31 dicembre 2024, si rileva che:

- **la totalità dei lavoratori dipendenti del Gruppo**, tutti operativi in Italia (unico Paese in cui è presente la forza lavoro), è coperta da **accordi di contrattazione collettiva**;
- Circa il 30% dei dipendenti di San Francesco Hospital e circa il 60% dei dipendenti di Universo Salute e Universo Salute Basilicata risultano rappresentato da **organismi sindacali interni**, beneficiando quindi della tutela e del supporto dei rappresentanti dei lavoratori.

## Metriche della diversità

**S1-9**

In questo paragrafo si dà evidenza alla **distribuzione di genere a livello di alta dirigenza** e alla **distribuzione dei dipendenti per fascia di età, genere e categoria contrattuale**.



### Distribuzione di genere a livello di alta dirigenza (Dirigenti e Quadri)

GENERE	2024		2023	
	# MEMBRI	%	# MEMBRI	%
Uomo	17	81%	16	80%
Donna	4	19%	4	20%
Total	<b>21</b>		<b>20</b>	

Nel 2024, le donne **rappresentano il 19%** dell'Alta Dirigenza (dirigenti e quadri), con 4 membri su 21, dato invariato rispetto al 2023. Il **numero complessivo dei membri aumenta di una unità**, da 20 a 21, con un incremento tra i componenti di genere maschile (da 16 a 17).

**19 %**  
DONNE  
NELL'ALTA DIRIGENZA

#### Distribuzione dei dipendenti per fascia di età, genere e categoria contrattuale

2024	GENERE	< 30 ANNI	30-50 ANNI	> 50 ANNI	TOTALE
<b>Dirigenti</b>	Uomo	2	7	25	<b>34</b>
	Donna	1	16	21	<b>38</b>
<b>Quadri</b>	Uomo	0	1	11	<b>12</b>
	Donna	0	5	16	<b>21</b>
<b>Impiegati</b>	Uomo	45	126	267	<b>438</b>
	Donna	82	189	299	<b>570</b>
<b>Comparto</b>	Uomo	2	13	25	<b>40</b>
	Donna	0	3	16	<b>19</b>
<b>Totale gruppo</b>		<b>132</b>	<b>360</b>	<b>659</b>	<b>1172</b>

#### Lettura sintetica dei dati per età

- Forza lavoro matura:** oltre la metà dei dipendenti (circa **56 %**, 659 persone) ha più di 50 anni. La quota è particolarmente rilevante tra Impiegati (267 uomini e 299 donne) e tra Dirigenti (46 su 72).
- Fascia intermedia 30-50 anni:** rappresenta **31 %** della popolazione (360 persone), con una prevalenza di donne impiegate (189) e uomini impiegati (126).
- Giovani under 30:** pari a **11 %** dell'organico (132

persone). Più della metà di questi giovani lavora come Impiegato (127 unità fra uomini e donne); la presenza under 30 tra Quadri e Dirigenti è residuale (3 unità complessive).

Questi numeri confermano un **organico altamente professionalizzato e stabile**, con un ricambio generazionale ancora limitato e concentrato nei ruoli impiegatizi.



**Benessere** organizzativo  
e **competenze** come leva  
per l'**eccellenza clinica** e la  
**fiducia** dei pazienti

## Protezione sociale

S1-11

Tutti i lavoratori e le lavoratrici del **Gruppo Telesforo** – dipendenti di **San Francesco Hospital, Universo Salute e Universo Salute Basilicata** – sono coperti dai sistemi pubblici italiani di sicurezza sociale gestiti dall'**INPS** (pensione, maternità/paternità, indennità di malattia e disoccupazione) e dall'**INAIL** (assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali).

A queste tutele di base si affiancano le protezioni previste dai **contratti collettivi del comparto sanitario-assistenziale** applicati nelle diverse strutture. La combinazione di previdenza pubblica, contrattazione collettiva e iniziative aziendali assicura dunque al **100 % dei dipendenti** un livello di protezione complessivo che copre l'intero ciclo di vita lavorativa e i principali eventi di rischio, in linea con i requisiti ESRS S1-14 e S1-15.

## Persone con disabilità

S1-12

Nel **2024** il **Gruppo Telesforo** impiega **44 persone con disabilità**, in crescita rispetto alle **38 del 2023**. Poiché l'organico complessivo è diminuito lievemente (da 1 184 a 1 172 dipendenti), l'incidenza percentuale sale dal **3 % circa al 3,8 %**. L'aumento riguarda in particolare le strutture di Universo Salute (33 lavoratori, pari al 3,9 % della popolazione aziendale) e Universo Salute Basilicata (11 lavoratori, 4,4 %). San Francesco Hospital conferma invece l'assenza di dipendenti appartenenti alle categorie protette.

Il risultato riflette l'impegno del Gruppo nel rispetto degli obblighi della Legge 68/1999 e nell'adozione di politiche inclusive che favoriscono l'inserimento lavorativo e la permanenza di persone con disabilità, soprattutto nei profili sanitari e socio-assistenziali maggiormente richiesti dalle strutture del Gruppo.

## Metriche sulla formazione e sviluppo delle competenze

S1-13

In questo paragrafo vengono riportati il **numero complessivo di ore di formazione erogate** e il **numero di dipendenti formati**, con un dettaglio suddiviso per genere e categoria contrattuale.

Le ore di formazione sono rapportate al numero di dipendenti formati, sempre con distinzione per genere e categoria contrattuale.

I dati si riferiscono alle 3 società San Francesco Hospital, Universo Salute e Universo Salute Basilicata e includono la **formazione in materia di sicurezza sul lavoro**, la **formazione obbligatoria per le attività sanitarie** e i **corsi specifici per mansione**.

Nel conteggio dei dipendenti formati sono stati inclusi tutti i dipendenti (*headcount*) che hanno prestato servizio per almeno un giorno nel corso dell'anno e che hanno partecipato ad attività formative.

**Ore complessive di formazione erogate, numero di dipendenti coinvolti e numero medio di ore per partecipante, con dettaglio per genere e categoria contrattuale**

	2024			2023		
	Numero totale di ore di formazione	Numero dipendenti formati	Numero medio di ore di formazione per dipendente formato	Numero totale di ore di formazione	Numero dipendenti formati	Numero medio di ore di formazione per dipendente formato
<b>Dirigenti</b>	<b>645</b>	<b>22</b>	<b>29,3 h</b>	<b>8 819</b>	<b>43</b>	<b>205,1 h</b>
Uomo	490	14	35,0 h	6 124	28	218,0 h
Donna	<b>155</b>	<b>8</b>	<b>19,4 h</b>	2 695	15	179,7 h
<b>Quadri</b>	<b>204</b>	<b>14</b>	<b>14,6 h</b>	<b>4 672</b>	<b>23</b>	<b>203,1 h</b>
Uomo	<b>78</b>	<b>5</b>	<b>15,6 h</b>	1 592	9	176,9 h
Donna	<b>126</b>	<b>9</b>	<b>14,0 h</b>	3 080	14	220,0 h
<b>Impiegati</b>	<b>13 468</b>	<b>372</b>	<b>36,2 h</b>	<b>84 329</b>	<b>517</b>	<b>163,1 h</b>
Uomo	<b>6 347</b>	<b>172</b>	<b>36,9 h</b>	38 136	397	96,1 h
Donna	<b>7 121</b>	<b>200</b>	<b>35,6 h</b>	46 193	120	384,9 h
<b>Comparto</b>	<b>398</b>	<b>33</b>	<b>12,1 h</b>	<b>3 232</b>	<b>17</b>	<b>190,1 h</b>
Uomo	<b>372</b>	<b>31</b>	<b>12,0 h</b>	3 061	16	191,3 h
Donna	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>13,0 h</b>	171	1	171,0 h
<b>TOTALE GRUPPO</b>	<b>14 715</b>	<b>441</b>	<b>33,4 h</b>	<b>101 052</b>	<b>600</b>	<b>168,4 h</b>

Nel 2024 l'attività formativa del **Gruppo Telesforo** è in linea con gli anni antecedenti al 2023, anno in cui si è verificata la partecipazione a Fondo Nuove Competenze ANPAL.

Le ore totali erogate passano da **101 052 a 14 715** (-85 %), mentre i dipendenti effettivamente coinvolti scendono da **600 a 441** (-26 %). Di conseguenza, anche il monte-ore medio per partecipante diminuisce da **168,4 a 33,4 ore** (-80 %).

Il ridimensionamento interessa tutte le categorie, ma è particolarmente marcato tra **dirigenti e quadri**, che nel 2023 avevano sostenuto percorsi straordinari legati a progetti di trasformazione organizzativa. Pur in calo, **gli impiegati** rimangono la platea prevalente, assorbindo oltre il 90 % delle ore totali (13 468 h). Il **personale di comparto** registra invece un contenimento ancora più netto, riflettendo una maggiore stabilizzazione delle competenze operative acquisite nell'anno precedente.

Sotto il profilo di genere, il **gap si mantiene contenuto**: le lavoratrici totalizzano in media **33,9 h** di formazione pro capite, contro **32,8 h** dei colleghi maschi (≈ +3 %). La lieve maggiore esposizione femminile deriva in buona parte dai programmi di aggiornamento clinico e dalle iniziative di empowerment attivate nelle strutture sanitarie del Gruppo.

Restano confermate le **sessioni di performance review e sviluppo di carriera**, svolte con cadenza biennale e rivolte all'intera popolazione aziendale, incluse le figure operative delle tre società del perimetro (San Francesco Hospital, Universo Salute e Universo Salute Basilicata). Questi momenti di valutazione continuano a rappresentare il principale canale di raccolta dei fabbisogni formativi e di pianificazione mirata degli interventi per l'anno successivo.

## Metriche sulla salute e la sicurezza sul lavoro

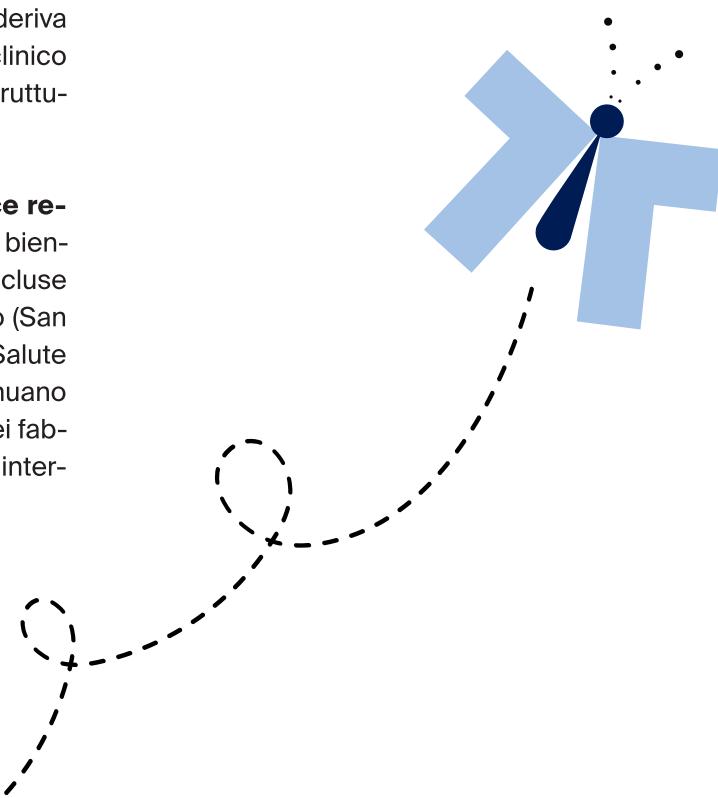
**S1-14**

San Francesco Hospital e il Gruppo Telesforo riconoscono l'**importanza della tutela della salute e della sicurezza** dei propri dipendenti e adotta un approccio **preventivo, sistematico e conforme agli standard internazionali di riferimento**.

L'intera forza lavoro è coperta da un **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza**, basato sui requisiti normativi applicabili.

Nella tabella seguente sono riportati il numero di incidenti sul lavoro, il tasso di infortuni e il numero di giorni di assenza per infortuni tra i dipendenti.

Il tasso di infortuni è calcolato dividendo il numero totale di casi per il numero complessivo di ore lavorate dai dipendenti e moltiplicando il risultato per 1.000.000.



### Tasso di infortuni sul lavoro e numero di giorni persi

	SAN FRANCESCO HOSPITAL		UNIVERSO SALUTE		UNIVERSO SALUTE BASILICATA	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
<b>Numero di infortuni sul lavoro</b>	1	0	21	55	28	21
<b>Numero di ore lavorate</b>	123.165	123.208	1.190.974	1.188.955	434.781	480.485
<b>Tasso di infortuni</b>	8,1	0,0	17,6	46,3	58,6	47,8
<b>Numero di giorni persi per infortuni sul lavoro</b>	17	n.d.	n.d.	n.d.	1.305	1.156

Nel 2024 si sono verificati **50 infortuni sul lavoro**, di cui 1 nell'ambito di San Francesco Hospital, 21 in Universo Salute e 28 in Universo Salute Basilicata, in aumento rispetto ai **47 del 2023**. Il tasso di infortuni è cresciuto leggermente, in particolare per la società Universo Salute Basilicata, con un conseguente incremento complessivo dei giorni persi. Tuttavia, la minore gravità degli infortuni è riscontrabile per Universo Salute Basilicata, come dimostra la riduzione del periodo medio di assenza, che passa da 55,05 giorni nel 2023 a 52,2 giorni nel 2024.

Nel biennio non sono stati registrati casi di decessi legati a infortuni o malattie professionali, mentre si osserva una diminuzione delle malattie professionali, che passano da 3 eventi nel 2023 a 2 eventi nel 2024, circoscritti all'interno di Universo Salute Basilicata.

### Metriche dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata

S1-15

**Tutti i dipendenti di San Francesco Hospital e del Gruppo Telesforo hanno diritto a congedi per motivi familiari**, in conformità con le normative nazionali vigenti e i contratti collettivi di lavoro applicabili.

Nella tabella seguente sono riportati i dati relativi ai dipendenti aventi diritto ai congedi familiari – identificati come coloro che hanno figli di età inferiore ai 12 anni – e a quelli che ne hanno effettivamente usufruito.

Nel conteggio sono stati inclusi tutti i dipendenti (Headcount) che hanno prestato servizio per almeno un giorno nel corso dell'anno.

## Dipendenti aventi diritto e dipendenti che hanno usufruito dei congedi familiari

	2024	2023
Dipendenti che hanno diritto al congedo per motivi di famiglia	240	207
Dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari	240	207
Numero totale di dipendenti	1172	1184
<b>Percentuale di dipendenti aventi diritto</b>	<b>20%</b>	<b>17%</b>
<b>Percentuale di dipendenti che hanno usufruito dei congedi parentali degli aventi diritto</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Nel 2024 è aumentato il numero di dipendenti con diritto al congedo familiare (240 vs 207 nel 2023). Inoltre, è aumentato il numero di chi ne ha usufruito delle stesse unità, confermando un **tasso di utilizzo tra gli aventi diritto** pari al **100 %**. La **quota di dipendenti aventi diritto** sul totale è aumentata (20 % vs 17 %).

## Metriche di retribuzione (divario retributivo e retribuzione totale)

S1-16

Il gruppo monitora il **divario retributivo di genere** e il **rapporto di retribuzione totale**, al fine di valutare l'equità interna e la capacità dell'azienda di garantire condizioni inclusive e bilanciate nel trattamento economico dei propri dipendenti.

Il **calcolo del “divario retributivo di genere”** è stato effettuato considerando la **retribuzione lorda** di uomini e donne. Il valore è ottenuto sottraendo la retribuzione media delle donne da quella degli uomini e rapportando la differenza alla retribuzione media degli uomini.

Il **“rapporto della remunerazione totale”** viene invece calcolato come rapporto tra la retribuzione della persona più pagata e la **mediana delle retribuzioni** dei dipendenti, escludendo l'individuo con il salario più elevato.

## Divario retributivo di genere

	2024	2023
<b>Quadri</b>	5%	2%
<b>Impiegati</b>	3%	-3%
<b>Comparto</b>	29%	29%

Nel 2024 il *gender pay gap* del **Gruppo Telesforo** non evidenzia progressi generalizzati rispetto all'anno precedente.

- Tra i **quadri** il differenziale sale dal 2 % al **5 %**, a favore della componente maschile.
- Nella categoria **impiegati** il gap passa da -3 % (leggera prevalenza femminile) a **+3 %**, riportandosi su valori prossimi alla parità ma di segno opposto.

- Per il **personale di comparto** il divario resta invariato al **29 %**, riflettendo livelli retributivi stabiliti dai CCNL di riferimento e una composizione di genere ancora sbilanciata.

Il risultato complessivo indica la necessità di intensificare le iniziative di riequilibrio – soprattutto nelle funzioni di middle management e nei ruoli amministrativi – affinché gli avanzamenti di carriera e i sistemi premianti evolvano in modo omogeneo per uomini e donne.

## Rapporto annuale di retribuzione totale

	2024	2023
Rapporto di retribuzione totale	3,8	3,8

Nel 2024, il rapporto di retribuzione totale è rimasto stabile al valore di 3,8.

## Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani

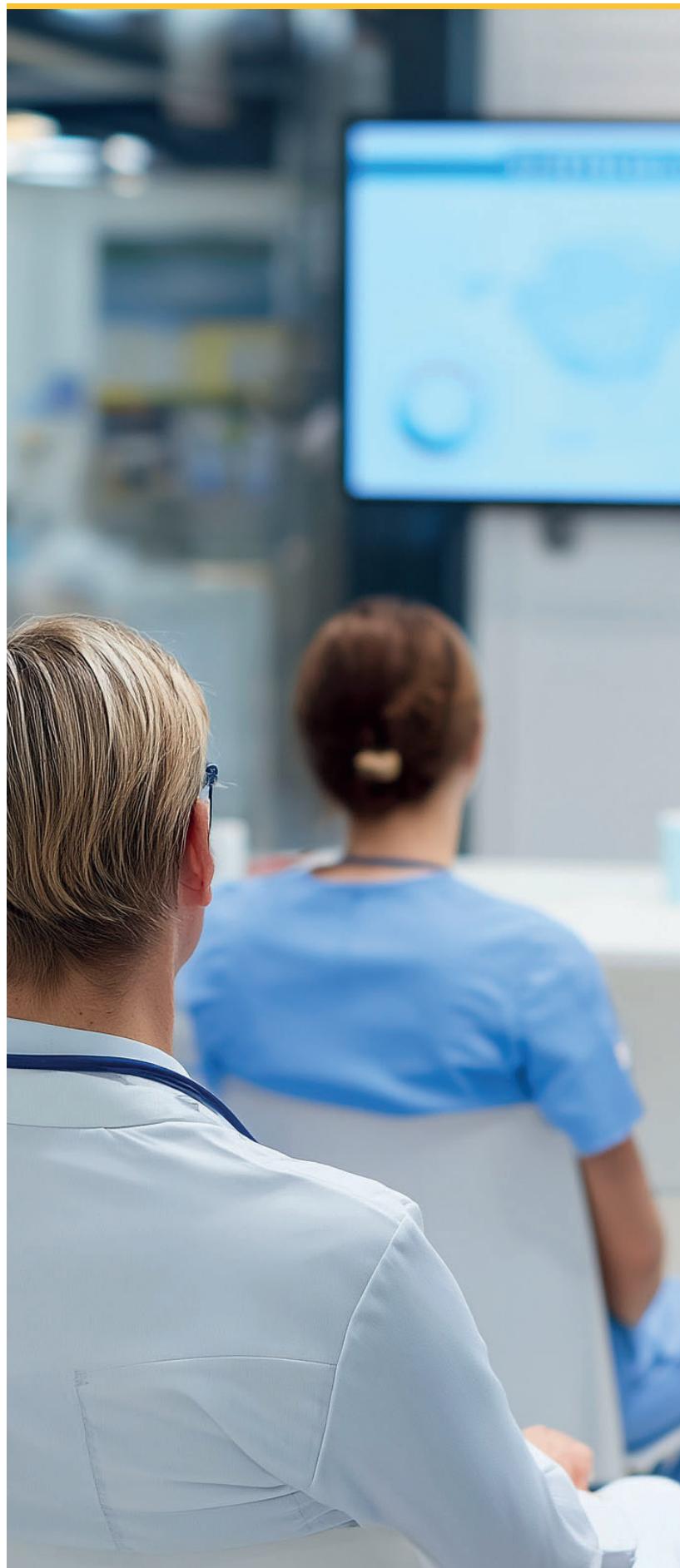
S1-17

Nel periodo di rendicontazione, e nel periodo precedente, non sono emersi incidenti, denunce o impatti gravi relativi ai diritti umani. San Francesco Hospital e il Gruppo Telesforo confermano il proprio impegno nel tutelare la dignità delle persone e nel prevenire ogni possibile violazione dei diritti fondamentali, attraverso un monitoraggio continuo e il rispetto delle normative vigenti.



Ospedale h24,  
**persone 100%**  
**protagoniste**

120





## Lavoratori nella catena del valore

S2

### Gestione degli Impatti, Rischi ed Opportunità materiali

**Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale**

SBM-3

Il processo di identificazione degli **IRO relativi ai lavoratori della catena del valore** è stato condotto da **San Francesco Hospital** mediante una valutazione strutturata delle proprie relazioni con i lavoratori della value chain. Il gruppo si avvale infatti di **collaboratori autonomi e agenzie esterne** con cui intrattiene rapporti stabili e continuativi. La gestione di questi rapporti è orientata alla **promozione di condizioni di lavoro eque**, alla tutela dei diritti fondamentali e alla creazione di un contesto organizzativo inclusivo e collaborativo. Il presidio delle condizioni lavorative nella filiera è considerato un elemento strategico per la qualità del servizio offerto, la continuità operativa e la creazione di valore condiviso.

L'interazione tra questi impatti e il modello aziendale del gruppo si traduce in un **rafforzamento della coesione territoriale**, in una **maggior fidelizzazione dei partner e dei lavoratori autonomi**, e in una migliore gestione delle fluttuazioni della domanda. Inoltre, l'approccio adottato consente al gruppo, in particolare alla controllata Universo Salute, di presidiare

attivamente anche i temi della salute e sicurezza, della contrattazione collettiva, della gestione delle risorse umane e della parità di trattamento lungo la filiera. Di seguito si riportano in dettaglio gli IRO materiali emersi, con riferimento allo standard **ESRS S2 - Lavoratori nella catena del valore**.

TEMA	DESCRIZIONE IRO	TIPOLOGIA DI IRO	STATO	ORIZZONTE TEMPORALE	POSIZIONAMENTO VALUE CHAIN
Occupazione sicura	Grazie alla collaborazione con entità terze (es. cooperative o provider di servizi), il Gruppo Telesforo garantisce un miglior gestione dell'operatività e la continuità dell'attività, nonché la flessibilità dei volumi di business	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
Occupazione sicura	Garantire l'equità nei compensi consente di ridurre disuguaglianze e il gender pay gap.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
Occupazione sicura	Il dialogo costante con le cooperative consente di migliorare le condizioni lavorative e la qualità del lavoro.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
Salute e sicurezza	Grazie all'implementazione dei protocolli di sicurezza il Gruppo Telesforo garantisce un ambiente di lavoro sicuro.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
Salute e sicurezza	Grazie alla sensibilizzazione e alla formazione sui rischi specifici del settore sanitario il Gruppo previene e riduce il verificarsi degli infortuni.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie

## Politiche connesse ai lavoratori nella catena del valore

S2-1

La catena del valore del **Gruppo Telesforo** si regge su un sistema di collaborazioni consolidate con **agenzie di somministrazione, professionisti autonomi e - in misura più ridotta - cooperative di servizi**. Nel 2024 le persone che operano per il Gruppo con rapporti diversi dal lavoro dipendente sono 366, pari a ca. un terzo della forza lavoro complessiva:

- **somministrati/interinali** → 281 unità (circa 75 % dei non-dipendenti)
- **collaboratori autonomi** → 96 unità
- **altre tipologie** (cooperative, servizi specifici) → quota residuale

La scelta di concentrarsi su partner locali consente di mantenere continuità assistenziale, reagire ai picchi di domanda sanitaria e generare ricadute economiche sul territorio. Tutti i fornitori di personale sono vincolati al **Codice Etico** e al **Modello 231** del Gruppo, che richiedono: rispetto delle norme di salute e sicurezza, correttezza retributiva secondo i CCNL applicati alle

strutture sanitarie private, assenza di pratiche discriminatorie. Sebbene non esista ancora un **Codice di Condotta dedicato ai fornitori**, le clausole contrattuali di nuova stipula rimandano già in modo esplicito ai principi etici e disciplinari del MOG 231, prevedendo facoltà di recesso in caso di violazioni gravi.

## Processi di coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore in merito agli impatti

S2-2

Il **Gruppo Telesforo** mantiene un dialogo continuo con **agenzie di somministrazione, professionisti autonomi e cooperative** attraverso tre modalità principali:

### 1. Coordinamento operativo quotidiano

- I referenti HR e i responsabili di reparto definiscono insieme ai referenti delle agenzie i turni, i fabbisogni e le procedure di sicurezza mediante riunioni periodiche e scambi puntuali di report.
- Feedback su carichi di lavoro e criticità cliniche vengono raccolti on-site dai caposala e trasferiti al team HR per eventuali aggiustamenti.

### 2. Piattaforma digitale di qualifica e monitoraggio

- Per i fornitori strategici è utilizzato Traspore, che traccia regolarità contributiva, idoneità tecnico-professionale e performance di servizio; è in valutazione l'integrazione di criteri ESG.

### 3. Incontri periodici di allineamento valoriale

- Le agenzie partecipano a tavoli con la Direzione HR per aggiornamenti su **protocolli clinici, sicurezza** e iniziative per i lavoratori.
- In tali incontri viene ribadito l'impegno al rispetto del **Codice Etico** e del **Modello 231**, già sotto-

scritti in fase di onboarding dei partner.

Queste leve – coordinamento operativo, monitoraggio digitale e confronto periodico – costituiscono oggi il nucleo del coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore; la loro evoluzione verso KPI ESG condivisi è prevista nel triennio 2025-2027.

## Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori nella catena del valore di esprimere preoccupazioni

S2-3

Il **Gruppo Telesforo** collabora in modo continuativo con **agenzie interinali, professionisti autonomi e cooperative di servizi sanitari**. Sebbene tali rapporti non prevedano – allo stato – un canale di segnalazione dedicato esclusivamente ai lavoratori esterni, il Gruppo estende loro i medesimi strumenti di tutela già in uso per il personale diretto.

### Canale whistleblowing 231

Il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231** e il relativo **Codice Etico** prevedono una piattaforma digitale presidiata da terza parte, accessibile anche da soggetti esterni, che garantisce **anonimato, tracciabilità e protezione da ritorsioni**. Le segnalazioni vengono inoltrate all'Organismo di Vigilanza, che ha 7 giorni per l'accettazione e 90 giorni per la chiusura con report finale.

### Gestione operativa delle criticità

Nei reparti in cui operano lavoratori somministrati, i **coordinatori di area** fungono da punto di contatto quotidiano: raccolgono osservazioni su orari, condizioni di sicurezza o questioni retributive e le trasferiscono ai

referenti HR di struttura per l'azione correttiva entro 30 giorni (protocollo interno “Gestione segnalazioni fornitori di personale”).

## Metriche ed obiettivi

### Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti

S2-5

Il Gruppo Telesforo, dopo avere mappato il proprio perimetro di lavoratori non dipendenti (366 persone nel 2024, in aumento del 6 % rispetto al 2023 – di cui 281

#### Quadro sintetico 2023-2024

INDICATORE	2024	2023	△ 23-24
Totale non dipendenti	366	344	▲ 6 %
di cui interinali	281	269	▲ 4 %
% donne sui non dipendenti	52 %	53 %	▼ 1 pp
Segnalazioni 231 ricevute	0	0	-
Infortuni registrati	1 lieve	2 lievi	▼ 50 %

provenienti da agenzie per il lavoro e una componente femminile del 52 %), ha definito un set di iniziative prioritarie con cui intende rendere più trasparente – e quindi misurabile – la gestione dei lavoratori presenti nella catena del valore.

L'incremento moderato degli interinali – pur a fronte di un sistema di **whistle-blowing già operativo** e di **procedure di valutazione dei fornitori** previste dal Modello 231 e dal Codice Etico – evidenzia la necessità di integrare criteri ESG fin dalla fase contrattuale.

Il Gruppo intende **rafforzare il legame fiduciario** con i propri fornitori di lavoro, **uniformare gli standard di tutela** lungo la filiera e consolidare un modello di collaborazione fondato su trasparenza, sicurezza ed equità.

## Comunità interessate

S3

### Gestione degli Impatti, Rischi ed Opportunità materiali

#### Politiche nei confronti delle comunità

S3-1

## Inclusione e diversità: ambiente di lavoro rappresentativo della comunità servita



Per il **Gruppo Telesforo** il legame con l'ambiente sociale in cui opera è parte integrante della propria missione di cura. Le linee guida racchiuse nel **Codice Etico** e nel **Modello 231** esplicitano l'impegno a – **promuovere salute, inclusione e valorizzazione del territorio** – attraverso iniziative che aprono la struttura sanitaria alla cittadinanza.

*I parchi riqualificati, le biblioteche interne e i luoghi di culto fruibili da pazienti, famiglie e residenti; i convegni formativi accreditati ECM rivolti a professionisti sanitari; gli incontri pensati per caregiver e persone fragili; lo sportello di supporto psicologico gratuito sono tutti tasselli di una politica che mira a generare un impatto positivo oltre i confini clinici.*

Nel **Piano di Sostenibilità** il Gruppo ha inserito l'azione **“Formalizzazione di una strategia strutturata di give-back”** (target 2025): un quadro organico che coordinerà, potenzierà e misurerà gli interventi sociali già in essere, nominando un responsabile dedicato.

## Processi di coinvolgimento

S3-2

La relazione con la comunità si alimenta su diversi fronti.

**Dialogo:** un dialogo periodico con associazioni, parrocchie interne e comitati familiari consente di cogliere bisogni emergenti e co-progettare attività mirate.

**Feedback continuo:** la suite digitale mySuite raccoglie in tempo reale feedback di pazienti e caregiver, restituendo dashboard mensili ai team Qualità per orientare decisioni basate su dati.

**Convegni e workshop aperti:** Ogni anno le sedi di Foggia, Bisceglie e Potenza ospitano **convegni ECM aperti a medici, infermieri, studenti e cittadini**, consolidando il ruolo dell'organizzazione come polo formativo accreditato e punto di riferimento culturale per il territorio.

Parallelamente, sono organizzati **sportelli di supporto psicologico**, giornate dedicate alle malattie rare e percorsi di accompagnamento per caregiver, così da offrire un sostegno integrato alle famiglie. Inoltre, la dimensione spirituale è valorizzata mettendo a disposizione **cappelle e momenti di culto aperti** all'intera comunità, mentre la riqualificazione di **giardini e di una biblioteca d'area** trasforma gli spazi sanitari in luoghi di socialità fruibili da scuole e associazioni locali.

## Rimedi e canali di segnalazione

S3-3

Le comunità dispongono di **canali plurimi e accessibili** per esprimere preoccupazioni:

- i **Front-office URP** presenti in ogni sede, dove personale dedicato registra segnalazioni e attiva le funzioni competenti;
- la **piattaforma di whistle-blowing** prevista dal Modello 231, aperta anche a soggetti esterni, che garantisce anonimato e assenza di ritorsioni;
- il modulo digitale “**MyCheck**”, integrato in *mySuite*, che permette di segnalare anomalie logistiche o di servizio direttamente dallo smartphone.

Ogni segnalazione genera un ticket tracciato; per il quale viene verificato che le azioni correttive siano effettuate, comunicandone l'esito agli interessati.

## Azioni su impatti e gestione dei rischi/ opportunità

S3-4

L'impegno del Gruppo si concretizza in quattro direttive:

1. **Formazione sanitaria aperta** – una ventina di convegni annuali favoriscono la diffusione di buone pratiche cliniche e accrescono la reputazione territoriale.
2. **Sostegno psico-sociale** – sportelli di ascolto e iniziative per caregiver riducono lo stress familiare e migliorano l'aderenza alle cure.
3. **Inclusione spirituale** – spazi di culto e momenti di aggregazione rafforzano la dimensione valoriale di pazienti e famiglie.
4. **Vivibilità degli spazi** – aree verdi e biblioteca pubblica promuovono socialità e cultura all'interno e all'esterno delle strutture.

Il monitoraggio si basa su tassi di partecipazione, indici di gradimento raccolti e analisi trimestrali dei reclami, strumenti che consentono di **anticipare criticità** e trasformarle in opportunità di miglioramento.

## Metriche e obiettivi

### Impegni futuri

S3-5

Sebbene il Gruppo non abbia ancora definito KPI vincolanti, ha delineato una traiettoria di medio periodo per **rafforzare il dialogo territoriale, prevenire possibili impatti negativi** (es. isolamento dei caregiver) e **valorizzare le opportunità di crescita condivisa**, garantendo che l'erogazione dei servizi sanitari produca benefici diffusi per le comunità in cui opera.



# Consumatori e utilizzatori finali

S4

## Gestione degli Impatti, Rischi ed Opportunità materiali

Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

SBM-3

## Formazione continua e sviluppo competenze

TEMA	DESCRIZIONE IRO	TIPOLOGIA DI IRO	STATO	ORIZZONTE TEMPORALE	POSIZIONAMENTO VALUE CHAIN
Privacy	Il gruppo ha implementato un sistema avanzato di gestione della privacy per garantire la sicurezza dei dati dei pazienti.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
Privacy	Il gruppo ha adottato misure di protezione dei dati per minimizzare il rischio di violazioni e cyberattacchi. Anche con l'istituzione della figura responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer esterno) e di una carica amministrativa specializzata che funge cda punto di contatto ACN Agenzia Cybersicurezza Nazionale.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
Accesso all'informazione (di qualità)	Grazie alla piattaforma MyPatient, i pazienti accedono in modo intuitivo al proprio fascicolo sanitario. Questo facilita la comunicazione tra paziente e struttura sanitaria e garantisce trasparenza e accessibilità dell'informazione.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie

<b>Accesso all'informazione (di qualità)</b>	L'adozione di standard di sicurezza elevati e protocolli sanitari sicuri consente una gestione adeguata dei pazienti e previene la diffusione di infezioni.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Protezione dei bambini</b>	Procedure dedicate all'ambiente pediatrico garantiscono la sicurezza e il benessere dei minori nelle strutture sanitarie del Gruppo.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Protezione dei bambini</b>	Il Gruppo si impegna a erogare formazione specifica al personale che gestisce i pazienti pediatrici con esigenze particolari al fine di garantire adeguati livelli di sicurezza e il benessere infantile	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Non discriminazione</b>	L'adozione di politiche di accessibilità e inclusione consente di garantire equità nei servizi sanitari, in forza dei principi sottostanti le discipline sanitarie	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Non discriminazione</b>	La rimozione di ostacoli per pazienti vulnerabili, inclusi disabili e anziani, consente di migliorare l'accesso ai servizi.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Non discriminazione</b>	L'utilizzo di strumenti digitali consente di raccogliere feedback e migliorare l'esperienza dei pazienti.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Non discriminazione</b>	Grazie al portale MyPatient, attraverso cui i pazienti possono esprimere feedback sul servizio svolto dal gruppo e spunti di miglioramento, diventa possibile recepire in tempo reale feedback da parte dei pazienti e intervenire prontamente	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Non discriminazione</b>	Grazie al portale MyCheck (piattaforma per segnalazione di problemi o anomalie), il dipendente riesce ad accorciare i tempi di intervento ed agevolare il processo di segnalazione e risoluzione anomalie	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Caratteristiche di consumatori/utenti finali</b>	La costante attenzione alle esigenze specifiche dei pazienti ha consentito al Gruppo Telesforo di adattare i servizi sanitari alle specifiche caratteristiche dei pazienti, al fine di aumentarne l'accessibilità e il benessere.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Coinvolgimento dei consumatori/utenti finali</b>	Il Gruppo Telesforo promuove pratiche di ascolto attivo al fine di migliorare la qualità dei servizi sanitari offerti.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie

<b>Coinvolgimento dei consumatori/utenti finali</b>	La promozione di un dialogo continuo con le ASL consente al Gruppo Telesforo di poter erogare il servizio con continuità e con intero impiego dei posti letto disponibili. Il rapporto costruito nel tempo con le ASL locali è fondato su costante ascolto e fiducia ormai reciproca.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Pratiche di marketing responsabili</b>	Opportunità di divulgazione delle attività e delle opportunità presenti all'interno del gruppo Telesforo verso la comunità e la rete sanitaria.	Opportunità	Effettivo		
<b>Privacy</b>	Il gruppo ha implementato un sistema avanzato di gestione della privacy per garantire la sicurezza dei dati dei pazienti.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Privacy</b>	Il gruppo ha adottato misure di protezione dei dati per minimizzare il rischio di violazioni e cyberattacchi. Anche con l'istituzione della figura responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer esterno) e di una carica amministrativa specializzata che funge cda punto di contatto ACN Agenzia Cybersicurezza Nazionale.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie

## Politiche connesse ai consumatori (pazienti) e agli utilizzatori finali

S4-1

### Centralità del paziente e qualità del servizio

Per il **Gruppo Telesforo** la relazione con il paziente è parte integrante della missione di cura: ogni struttura del Gruppo imposta i propri processi clinico-assistenziali su **personalizzazione dell'assistenza, continuità del percorso di cura e trasparenza informativa**.

La piattaforma digitale **mySuite** – in particolare i moduli **myHealth** (Electronic Health Record) e **myPatient** (customer-satisfaction & feedback) – permette a pazienti e caregiver di **consultare il fascicolo sanitario, scaricare documentazione clinica, gestire appun-**

**tamenti** e inviare in tempo reale giudizi sul servizio, assicurando tracciabilità completa delle prestazioni e riduzione dei tempi di attesa.

Per i servizi di ristorazione e logistica interna, moduli dedicati (**myMenu, myStock**) garantiscono l'adeguatezza nutrizionale dei pasti – anche sotto il profilo degli allergeni – e la corretta gestione del magazzino farmaci/dispositivi, contribuendo alla sicurezza clinica complessiva.

### Etica, legalità e trasparenza nei rapporti con i pazienti

Il rapporto con gli utenti è disciplinato dal **Codice Etico** e dal **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (D.Lgs. 231/2001)** in vigore presso tutte le società del Gruppo. I documenti prescrivono:

- il divieto di pratiche commerciali ingannevoli o discriminatorie;
- l'obbligo di comunicare in modo chiaro diritti, tariffe e modalità di accesso alle cure;
- l'adozione di procedure disciplinari in caso di violazioni.

### Tutela della privacy e sicurezza dei dati clinici

Le piattaforme informatiche del Gruppo sono sviluppate in ambiente **ISO 27001** e prevedono **accessi profilati, tracciabilità delle operazioni e crittografia dei database**, riducendo il rischio di data-breach. La funzione di **Data Protection Officer esterno** funge da interfaccia con l'**Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN)**, presidiando gli adempimenti GDPR e gli audit di sicurezza.

### Ascolto attivo e canali di segnalazione

Oltre ai questionari digitali di **myPatient**, il modulo **myCheck** consente di **segnalare criticità, reclami o elogi** su servizi alberghieri, infrastrutture e processi sanitari; le segnalazioni sono analizzate con algoritmi AI che avvisano tempestivamente il management e integrano le evidenze nel sistema di risk-management clinico.

Il Gruppo rende inoltre disponibile un canale whistleblowing (web & mail) esteso a pazienti e caregiver, con garanzie di anonimato allineate al D.Lgs. 24/2023.

### Accessibilità, non-discriminazione e protezione dei minori

Le strutture ospedaliere sono progettate o adeguate secondo linee guida di **accessibilità universale**; procedure dedicate all'area pediatrica e formazione periodica del personale assicurano la **protezione dei bambini e dei soggetti fragili**. Piani terapeutici, diari alimentari e menù personalizzati (religiosi/terapeutici) riducono barriere culturali e cliniche, garantendo equità di trattamento.

## Processi di coinvolgimento dei consumatori e degli utilizzatori finali in merito agli impatti

**S4-2**

Il **Gruppo Telesforo** considera il dialogo con i propri pazienti-ospiti un tassello essenziale per garantire cure centrate sulla persona e per intercettare tempestivamente eventuali impatti operativi o percezionali dei servizi erogati.

L'ingaggio avviene attraverso un ecosistema digitale integrato – la **suite applicativa “mySuite”** – che combina strumenti di ascolto continuo, monitoraggio dei percorsi clinico-assistenziali e gestione strutturata delle segnalazioni.

- **Rilevazione sistematica della soddisfazione:** La piattaforma **myPatient** invia survey digitali agli ospiti (o ai loro caregiver) subito dopo le fasi critiche del percorso di cura e ne elabora le risposte con algoritmi di AI, identificando trend e anomalie in tempo reale. I risultati alimentano dashboard fruibili dai team di direzione sanitaria, che possono così avviare azioni correttive immediate e misurare il miglioramento nel tempo.
- **Canale dedicato alle criticità:** Per la gestione di reclami, elogi o anomalie operative, il Gruppo utilizza **myCheck**: un flusso digitale che consente al personale di registrare – e al management di tracciare – ogni segnalazione fino alla sua chiusura. La console, supportata anch'essa da AI, produce report predittivi utili a prevenire recidive e a condividere le lesson learned tra le varie sedi.
- **Feedback “in corsia” e sul territorio:** Nei reparti residenziali e nei servizi domiciliari, tablet e QR-code collegati a myPatient permettono di lasciare impressioni “a caldo”, garantendo un'osservazione continua dei touch-point di servizio – dalle cure mediche all'alimentazione.

- **Integrazione con ASL e stakeholder pubblici:**

I dati di esperienza paziente confluiscano periodicamente in tavoli di confronto con le Aziende Sanitarie Locali, creando un circuito di miglioramento condiviso e assicurando l'allineamento ai requisiti di qualità del Servizio Sanitario Regionale.

- **Governance dei risultati:** Le evidenze generate dai sistemi vengono discusse nei **Comitati Qualità & Sicurezza** di ciascuna struttura.

Grazie a questo set di strumenti – basato su tecnologie certificate ISO 9001 e ISO 27001 per qualità e information security – il Gruppo Telesforo assicura un **processo strutturato di stakeholder engagement** che integra ascolto, analisi predittiva e azione correttiva, rafforzando la fiducia dei pazienti e la capacità dell'organizzazione di gestire in modo proattivo i propri impatti.

### Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni

S4-3

Il **Gruppo Telesforo** ha integrato, all'interno della propria piattaforma digitale **mySuite**, strumenti che permettono ai pazienti – e, quando opportuno, ai loro caregiver – di segnalare in modo semplice, tracciato e tempestivo qualunque criticità collegata all'esperienza di cura.

Il modulo **myPatient** costituisce il cuore del sistema di ascolto: tramite interviste somministrate su app o



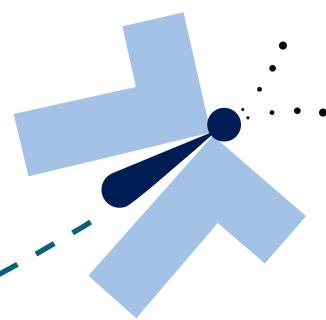


portale, la piattaforma raccoglie in continuo i feedback, consente la **generazione automatica di reclami ed elogi**, attiva subito l'istruttoria interna e informa in tempo reale il management sullo stato delle segnalazioni, garantendo il monitoraggio dell'intero flusso e la successiva analisi di qualità.

Quando la segnalazione riguarda problemi strutturali o di servizio, interviene **myCheck**, un modulo dedicato alla **gestione delle criticità**: le informazioni inserite dagli operatori o dagli utenti sono elaborate e i responsabili sono avvisati. In tal modo il Gruppo può attuare azioni correttive rapide, dalla manutenzione di una camera all'adeguamento di un processo clinico-assistenziale.

Grazie a questo ecosistema digitale, il Gruppo Telesforo può:

- ricevere istanze 24/7, anche da dispositivi mobili, senza barriere tecnologiche per l'utente;
- attribuire in automatico ogni reclamo alla funzione competente, tracciandone tempi di presa in carico e risposta;
- analizzare in ottica predittiva i pattern di insoddisfazione, prevenendo il ripetersi di impatti negativi e alimentando il ciclo di miglioramento continuo.



**Interventi su impatti rilevanti per i consumatori e gli utilizzatori finali e approcci per la mitigazione dei rischi materiali e il perseguitamento di opportunità**

S4-4

**Digital care ecosistemico e centralità del dato clinico**

Per tradurre l'impegno alla "cura centrata sulla persona" in prassi operative, il Gruppo Telesforo ha adottato la piattaforma *mySuite* – una suite ERP cloud nativamente pensata per il settore socio-sanitario. Cuore del sistema è **myHealth**, Electronic Health Record che integra cartella clinica, imaging, prescrizioni e follow-up, consentendo al paziente – o al caregiver – di consultare il proprio fascicolo tramite portale web/app e di scaricare documentazione medica in piena conformità al GDPR. Questa accessibilità immediata riduce il rischio di errori informativi, abbatte i tempi di attesa ed eleva la trasparenza del percorso di cura.

**Protezione dei dati e cyber-resilienza**

A livello di governance, il Gruppo ha nominato un **Data Protection Officer**, rafforzando la capacità di prevenire e gestire eventuali data breach.

**Ascolto attivo e miglioramento continuo dell'esperienza di cura**

Per rilevare in tempo reale la percezione degli utenti, il Gruppo utilizza **myPatient**, piattaforma di customer-satisfaction che somministra interviste digitali, genera reclami/elogi e avvia automaticamente l'istruttoria interna. Completa la catena di controllo **myCheck**, sistema di ticketing che consente al personale di re-

# Ascolto attivo e miglioramento continuo dell'esperienza di cura

gistrare criticità legate a luoghi, servizi alberghieri o aspetti clinici.

**Non discriminazione e accessibilità del servizio**

La user-experience delle soluzioni digitali è progettata per essere inclusiva: interfacce responsive, linguaggio semplificato e possibilità di personalizzare le preferenze (es. caratteri ingranditi, contrasto elevato) permettono anche a utenti con disabilità o limitata alfabetizzazione digitale di accedere ai servizi, contribuendo a ridurre barriere informative e sociali.

**Opportunità di valore condiviso**

La digitalizzazione spinta dei processi sanitari genera benefici sia per gli utenti (riduzione tempi, maggior controllo sul proprio percorso terapeutico) sia per l'organizzazione, che ottiene dati strutturati utili a migliorare la programmazione dei posti letto, ottimizzare i flussi logistici e garantire la qualità nutrizionale dei pasti.

Con questo portafoglio integrato di interventi – dal fascicolo sanitario elettronico alla gestione predittiva dei feedback – il Gruppo Telesforo mitiga i rischi connessi a privacy, sicurezza e qualità del servizio, trasformandoli in opportunità di innovazione e fidelizzazione di pazienti e stakeholder.

## Metriche e obiettivi

### Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti

S4-5

Nel prossimo triennio il **Gruppo Telesforo** intende consolidare gli impatti positivi già generati verso pazienti e caregiver, mantenendo un approccio prudente.

- **Tutela dei dati e cyber-resilienza**

Il Gruppo prevede di rafforzare la propria data-governance integrando procedure di verifica periodica degli accessi e simulazioni di attacco informatico, in coerenza con l'incarico conferito al Data Protection Officer.

- **Ascolto continuo dei pazienti**

Sarà esteso l'utilizzo di myPatient, la piattaforma che consente la somministrazione in tempo reale di questionari, la generazione automatica di reclami/elogi e l'analisi predittiva dei trend di soddisfazione; l'obiettivo qualitativo è trasformare questi insight in azioni correttive più rapide e documentate su tutte le sedi operative.

- **Gestione tempestiva delle criticità**

L'adozione di myCheck come canale unico per le segnalazioni interne ed esterne sarà progressivamente estesa: il fine è disporre di un flusso istruttorio tracciato che abiliti reportistica centralizzata per la Direzione Qualità e riduca il rischio di

disservizi percepiti.

- **Coinvolgimento strutturato degli stakeholder**

Coerentemente con il percorso di formalizzazione della strategia ESG avviato nel 2024, il Gruppo svilupperà entro il 2026 un framework di stakeholder engagement che includerà momenti di consultazione con associazioni di pazienti, ASL di riferimento e comitati etici territoriali, con l'intento di tradurre le aspettative in linee guida operative interne.

Queste linee di indirizzo rappresentano la bussola dell'azione aziendale: la loro attuazione sarà monitorata attraverso review in seno alla Direzione Sanitaria e alla Funzione Qualità, con l'obiettivo di trasformarle in target misurabili nei prossimi esercizi.



# 5



# GOVERNANCE

## Condotta d'impresa

G1

### Gestione degli Impatti, Rischi ed Opportunità materiali

**Impatti, rischi e opportunità rilevanti  
e loro interazione con la strategia e il  
modello aziendale**

**SBM-3**

Tramite l'analisi di doppia materialità, le cui modalità sono descritte nel capitolo *ESRS 2* al paragrafo *IRO-1*, San Francesco Hospital ha identificato come materiali 3 temi nell'ambito della Governance: Condotta d'impresa, Protezione dei whistleblower, Gestione dei rapporti con i fornitori.

Di seguito viene fornita una sintesi della rilevanza per ogni tema:

## Condotta d'impresa

La condotta d'impresa è un tema fondamentale per il Gruppo Telesforo, poiché influisce direttamente sulla reputazione, sulla fiducia degli stakeholder e sulla sostenibilità a lungo termine dell'organizzazione. Mantenere alti standard etici e comportamenti responsabili è essenziale per operare in modo trasparente e conforme alle normative, garantendo relazioni solide con i pazienti, fornitori e comunità. Inoltre, una condotta imprenditoriale corretta promuove un ambiente di lavoro positivo, migliorando la reputazione e la resilienza dell'organizzazione.

## Protezione dei whistleblower

La possibilità di segnalare comportamenti scorretti in modo sicuro e anonimo, unita a programmi di formazione e indagini tempestive, contribuisce a creare un

ambiente di lavoro trasparente e responsabile. Questo rafforza la fiducia interna ed esterna, con impatti positivi su tutte le fasi della catena del valore.

## Gestione dei rapporti con i fornitori

L'organizzazione ha stretto nel corso della sua storia relazioni forti e sinergiche con i propri fornitori per garantire la disponibilità, la qualità e la sicurezza dei propri servizi necessari al regolare svolgimento dell'attività. Una gestione efficace dei fornitori è essenziale per mantenere standard elevati, promuovendo trasparenza, affidabilità e conformità alle normative.

Si riporta nella seguente tabella l'elenco e la descrizione esaustiva di tutti gli IRO materiali di San Francesco Hospital e società controllate relativi allo standard G1.

TEMA	DESCRIZIONE IRO	TIPOLOGIA DI IRO	STATO	ORIZZONTE TEMPORALE	POSIZIONAMENTO VALUE CHAIN
Condotta d'impresa	L'impegno verso l'etica e la responsabilità d'impresa rappresenta un elemento distintivo del Gruppo Telesforo, che da sempre sposa questi valori. La condotta d'impresa è un tema fondamentale per l'azienda, poiché influisce direttamente sulla reputazione, sulla fiducia degli stakeholder e sulla sostenibilità a lungo termine dell'organizzazione. Mantenere alti standard etici e comportamenti responsabili è essenziale per operare in modo trasparente e conforme alle normative, garantendo relazioni solide con clienti, fornitori e partner.	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie

<b>Protezione del whistleblower</b>	L'istituzione da parte del Gruppo Telesforo di sistema di whistleblowing efficace rassicura i dipendenti, migliorando la loro fiducia nella gestione aziendale e permettendo di sviluppare un clima di lavoro positivo	Impatto positivo	Attuale		Operazioni proprie
<b>Rapporti con i fornitori</b>	Le relazioni forti e sinergiche tra il Gruppo Telesforo e i fornitori (es. servizi in input, società cooperative, ...) contribuiscono a garantire la continuità delle collaborazioni e migliorare la qualità dei servizi offerti.	Impatto positivo	Attuale		Catena del valore a monte-Operazioni proprie

## Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese

G1-1

Per il Gruppo Telesforo, che fa capo a San Francesco Hospital S.r.l., l'etica non è soltanto un insieme di regole, ma il cemento su cui poggia la fiducia di pazienti, personale sanitario, fornitori e comunità. Questa identità valoriale è cristallizzata nel **Codice Etico**, parte integrante del Modello 231, che richiama i principi di legalità, trasparenza, rispetto della persona e responsabilità sociale. Il documento non viene "messo nel cassetto": è pubblicato sui canali digitali aziendali, consegnato ai neo assunti nel kit di benvenuto e inserito nei contratti stipulati con fornitori e consulenti. In assenza di uno strumento di misurazione formale della cultura aziendale, la diffusione di questi valori avviene attraverso circolari interne e momenti di confronto con il management.

Accanto alla promozione della cultura aziendale, il

Gruppo ha scelto di strutturare la propria condotta attraverso un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001**. Il modello individua i processi sensibili, stabilisce controlli puntuali, definisce un sistema disciplinare e affida all'**Organismo di Vigilanza** – composto da professionisti indipendenti – il compito di vigilare in piena autonomia. Pur non essendo ancora certificato ISO 37001, l'impianto ricepisce i principi sanciti dalla Convenzione ONU contro la corruzione, adottando una politica di "tolleranza zero" verso illeciti quali corruzione e concussione. Le aree più esposte sono gli acquisti, i rapporti con la Pubblica Amministrazione e il controllo dei flussi finanziari; in questi ambiti la separazione dei ruoli, la tracciabilità delle operazioni e un preciso sistema di deleghe riducono il margine di discrezionalità e innalzano il livello di presidio.

Le società hanno inoltre reso operativo un **canale di whistleblowing** conforme al D.Lgs. 24/2023, accessibile h 24 da computer o dispositivo mobile. Il segnalante può scegliere fra piattaforma crittografata, indirizzo e mail dedicato o posta cartacea; in tutti i casi è

garantito l'anonimato e viene esclusa qualsiasi forma di ritorsione. La segnalazione è presa in carico entro sette giorni e riscontro è fornito entro tre mesi. Il sistema costituisce già oggi una valvola di sfogo sicura e imparziale, rafforzando il clima di trasparenza interna. Eventuali violazioni del Codice o del Modello 231 vengono esaminate dall'OdV che, potendo accedere a documentazione e testimonianze, conduce indagini autonome e relaziona periodicamente agli organi di governance, proponendo ove necessario, azioni correttive. L'assenza di episodi corruttivi o sanzioni nell'ultimo biennio testimonia l'efficacia dei presidi adottati e la piena adesione della struttura organizzativa ai principi dichiarati.

In prospettiva, il Gruppo si è impegnato a potenziare la formazione su etica e compliance – oggi ancora in fase di progettazione – affinché la cultura dell'integrità, già saldamente radicata, possa evolvere in un sistema di accountability sempre più misurabile e condiviso.

## Gestione dei rapporti con i fornitori

G1-2

### Un network radicato nel territorio

Nel corso del 2024 quasi la totalità della spesa complessiva del Gruppo Telesforo – pari a ca. **42 milioni di euro** – è stato destinato a **fornitori con sede in Italia**. Tale scelta strategica, basata sulla prossimità geografica e sulla continuità delle relazioni, consolida il legame con il tessuto produttivo locale e riduce l'esposizione ai rischi legati a catene di fornitura internazionali (logistici, valutari e geopolitici).

### Un processo strutturato di qualifica e sorveglianza

La gestione degli approvvigionamenti avviene interamente tramite la piattaforma digitale **TRASPERE**, che presidia:

- **registrazione** del nuovo fornitore e caricamento dei documenti obbligatori;
- **validazione automatica** delle scadenze (DURC, polizze, certificazioni) con blocco dei conferimenti in caso di irregolarità;
- archiviazione di tutti gli scambi, garantendo tracciabilità e trasparenza.

Il workflow interno per la qualifica e la sorveglianza del fornitore prevede diversi step:

- **Questionario di qualifica indiretta** – PO CP 1006: raccoglie informazioni societarie, legali e di capacità tecnica, costituendo il primo filtro di accesso.
- **Griglia di valutazione** – PO CP 1002: assegna un punteggio ponderato basato su **requisiti normativi, contrattuali e qualitativi**, fornendo un'indicazione oggettiva dell'affidabilità del partner.
- **Scheda di sorveglianza** – PO CP 1012: monitora nel tempo **qualità, puntualità e continuità** delle prestazioni, consentendo di attivare interventi migliorativi quando necessario.

Al momento il processo di qualifica e sorveglianza del fornitore **non include ancora specifici indicatori ESG**; il focus rimane sulla conformità normativa, sulla sostenibilità economica e sui livelli di servizio erogati.

### Governance dei rischi di filiera

Ogni nuovo fornitore è oggetto di **verifiche reputazionali e amministrative** – visure camerali, controlli su liste di esclusione, regolarità contributiva – integrate in TRASPERE. Qualsiasi alert genera un blocco dell'ordine fino alla completa risoluzione. Per prestazioni non conformi l'Ufficio Acquisti, in coordinamento con la

Funzione Qualità, avvia **piani correttivi mirati**, formalizzati nella Scheda di sorveglianza e sottoposti a follow up.

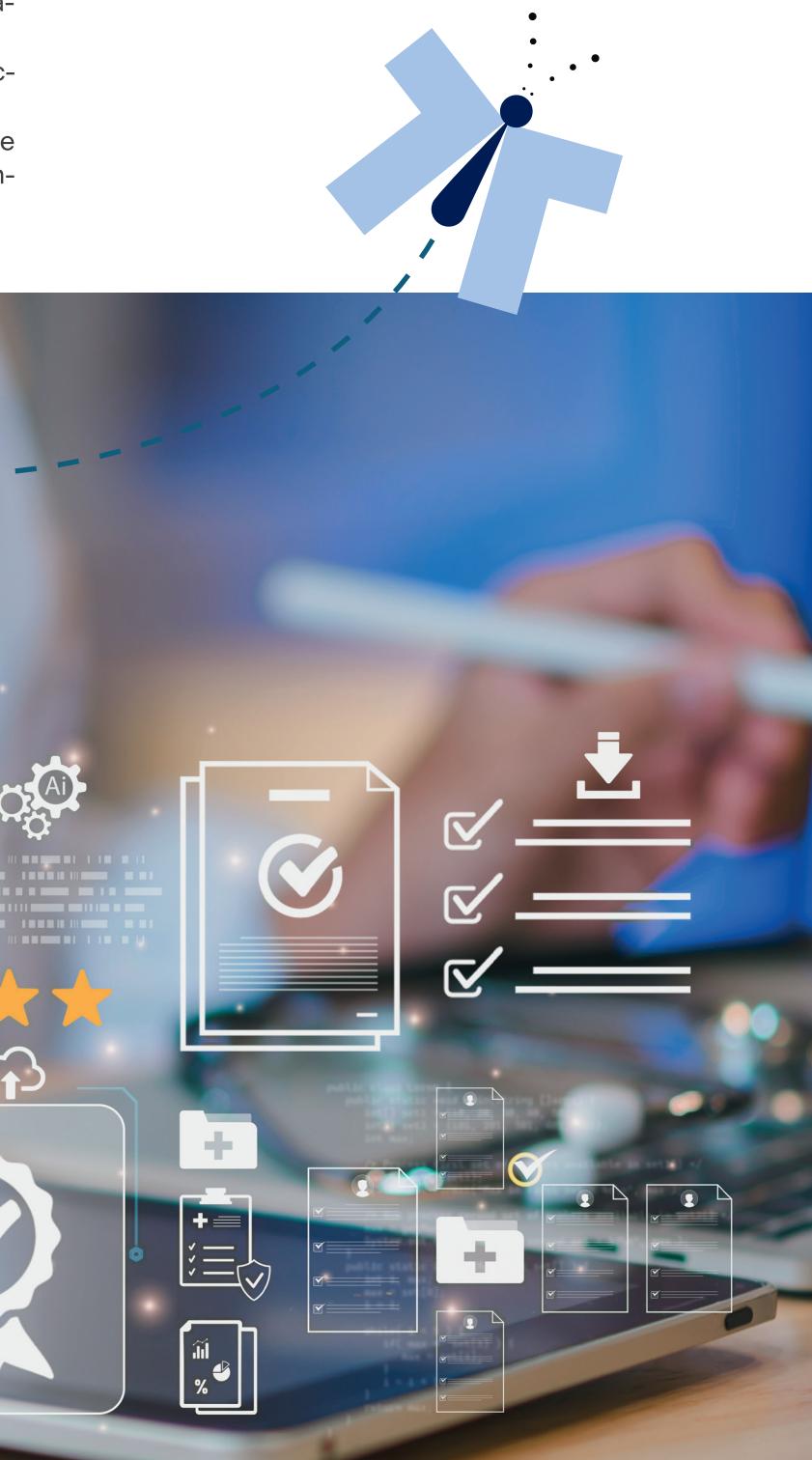
### Valore condiviso e resilienza

L'elevata quota di acquisti nazionali consente di:

- **ridurre tempi di approvvigionamento** per materiali e servizi critici in ambito sanitario;
- **sostenere l'economia locale**, alimentando occupazione e competenze specialistiche;
- **rafforzare la resilienza** della supply chain grazie a relazioni di lungo periodo basate su trasparen-

za e correttezza reciproca.

Il modello di qualifica e sorveglianza, affiancato alla puntualità nei pagamenti, garantisce un **ecosistema di fornitura affidabile e responsabile**, pronto ad accogliere futuri requisiti di sostenibilità senza sacrificare efficienza operativa.



## Metriche e obiettivi

### Episodi di corruzione o concussione

G1-4

Nel corso del biennio 2023-2024 non si sono verificati **episodi di corruzione, concussione o altre violazioni rilevanti dei principi di legalità e integrità aziendale**. Questo risultato riflette l'efficacia del sistema di presidi etici adottato dal Gruppo Telesforo. Il Gruppo conferma così il proprio impegno a operare nel rispetto dei più elevati standard etici, promuovendo una condotta improntata alla trasparenza e alla correttezza.

### Pratiche di pagamento

G1-6

Il Gruppo Telesforo adotta pratiche di pagamento orientate a rafforzare la stabilità della propria catena di fornitura e a costruire **relazioni di lungo termine** fondate su fiducia e trasparenza. San Francesco Hospital, Universo Salute e Universo Salute Basilicata effettuano i pagamenti **secondo le tempistiche concordate con i fornitori stessi**, dimostrando flessibilità e attenzione nel rispettare gli accordi contrattuali. Questo contribuisce a costruire una **relazione fiduciaria e collaborativa** con i partner commerciali, agevolando la continuità operativa e l'allineamento strategico.

L'obiettivo generale è quello di **ridurre i rischi lungo la supply chain**, favorendo la creazione di partnership sostenibili, stabili e durature.

## Trasparenza e legalità come pilastri del modello organizzativo



Creazione di **partnership**,  
**sostenibili, stabili e**  
**durature**



# GLOSSARIO

- **Agenda 2030** – Programma delle Nazioni Unite che definisce 17 obiettivi di sviluppo sostenibile da raggiungere entro il 2030.
- **ANPAL** (Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro) – Ente pubblico che coordina le politiche attive del lavoro in Italia.
- **AIOP** (Associazione Italiana Ospedalità Privata) – Associazione di categoria che rappresenta le strutture sanitarie private e convenzionate.
- **ASL** (Azienda Sanitaria Locale) – Struttura pubblica territoriale che eroga servizi sanitari.
- **Biodiversità** – Varietà di specie viventi in un ecosistema, fondamentale per l'equilibrio naturale e la resilienza climatica.
- **Cambiamenti climatici** – Modificazioni a lungo termine del clima terrestre, in gran parte causate dalle emissioni di gas serra dovute alle attività umane.
- **Catena del valore** – Insieme delle attività e dei processi che creano valore per l'impresa e i suoi stakeholder lungo il ciclo produttivo.
- **CCNL** (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro) – Accordo sindacale che disciplina i rapporti di lavoro per un determinato settore.
- **Circular Economy** (Economia circolare) – Modello economico basato sul riuso, riciclo e riduzione degli sprechi, in contrapposizione all'economia lineare.
- **CSRD** (Corporate Sustainability Reporting Directive) – Direttiva europea che introduce nuovi obblighi di rendicontazione di sostenibilità per le imprese.
- **Decarbonizzazione** – Processo di riduzione delle emissioni di carbonio e della dipendenza da fonti fossili, a favore di soluzioni a basse emissioni.
- **DMA** (Double Materiality Assessment) – analisi di doppia materialità prevista dagli standard ESRS che prevede la mappatura e la valutazione di Impatti, Rischi e Opportunità sui temi di sostenibilità, grazie anche al coinvolgimento degli stakeholders.
- **Diversità** – Valorizzazione delle differenze tra le persone (genere, etnia, età, abilità, orientamento) come elemento di inclusione e crescita.
- **DPI** (Dispositivi di Protezione Individuale) – Strumenti destinati alla protezione della salute e sicurezza dei lavoratori.

- **Due diligence ESG** – Processo di analisi dei rischi e delle opportunità ambientali, sociali e di governance lungo le attività e la catena del valore.
- **DURC** (Documento Unico di Regolarità Contributiva) – Certificazione che attesta la regolarità nei versamenti previdenziali e assicurativi.
- **EFRAG** (European Financial Reporting Advisory Group) – Organismo europeo che sviluppa e propone standard di rendicontazione, tra cui gli ESRS.
- **Emissioni** – Rilascio di sostanze inquinanti, in particolare gas serra, nell'atmosfera.
- **Energia rinnovabile** – Energia prodotta da fonti naturali non esauribili, come sole, vento, acqua e biomasse.
- **ESG** (Environmental, Social, Governance) – Insieme dei criteri ambientali, sociali e di governance utilizzati per valutare la sostenibilità di un'impresa.
- **ESRS** (European Sustainability Reporting Standards) – Standard europei di rendicontazione di sostenibilità.
- **GHG** (Greenhouse Gases) – Gas a effetto serra responsabili dei cambiamenti climatici.
- **GRI** (Global Reporting Initiative) – Organizzazione internazionale che ha sviluppato linee guida per la rendicontazione di sostenibilità.
- **GWP** (Global Warming Potential) – Indicatore che misura il potenziale di riscaldamento di un gas serra rispetto alla CO<sub>2</sub>.
- **Impronta carbonica** (Carbon footprint) – Quantità totale di emissioni di gas serra associate a un prodotto, servizio o organizzazione.
- **INAIL** (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro) – Ente pubblico che gestisce l'assicurazione obbligatoria contro infortuni e malattie professionali.
- **INPS** (Istituto Nazionale della Previdenza Sociale) – Ente previdenziale che gestisce le principali forme di previdenza e assistenza sociale in Italia.
- **IRO** (Impacts, Risks and Opportunities) – Concetto introdotto dagli ESRS che classifica gli impatti, rischi e opportunità legati alla sostenibilità.
- **ISO 27001** – Standard internazionale per la gestione della sicurezza delle informazioni.
- **ISO 45001** – Standard internazionale per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro.
- **Net Zero** – Obiettivo di bilanciare le emissioni prodotte con quelle rimosse dall'atmosfera, fino a un impatto climatico nullo.
- **ONU** (Organizzazione delle Nazioni Unite) – Organizzazione internazionale che promuove pace, sicurezza e cooperazione, promotrice degli SDGs.
- **Parità di genere** – Condizione di pari opportunità tra uomini e donne, in termini di accesso, carriera e trattamento economico.

- **Performance ESG** – Risultati di un'organizzazione misurati in base ai criteri ambientali, sociali e di governance.
- **Responsabilità sociale** – Impegno di un'organizzazione ad assumere comportamenti etici e contribuire allo sviluppo sostenibile.
- **SASB** – Sustainability Accounting Standards Board, organizzazione internazionale responsabile dello sviluppo di standard e temi settoriali per la divulgazione di rischi e opportunità di sostenibilità.
- **SDGs** (Sustainable Development Goals) – I 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile definiti dalle Nazioni Unite nel 2015.
- **Stakeholder** – Individui o gruppi che hanno interesse o sono influenzati dalle attività di un'organizzazione.
- **Stakeholder Engagement** – Coinvolgimento attivo dei portatori di interesse nei processi decisionali dell'impresa.
- **Transizione ecologica** – Percorso di trasformazione verso un modello economico e produttivo sostenibile, a basse emissioni e rispettoso delle risorse naturali.
- **Valore condiviso** – Creazione di benefici economici per l'impresa e contemporaneamente di valore sociale e ambientale per la collettività.







A Cerved Company

**Il presente documento è stato elaborato con il supporto di MBS Consulting**

**Visual Design:**  
Anna Cervetto&Sara Prina