

BILANCIO SOCIALE 2024

MUTUA CST

Indice

INTRODUZIONE

1. BREVI INDICAZIONI METODOLOGICHE

2. CHI SIAMO

- 2.1. La salute una scelta di valore
- 2.2. Le attività del nostro Statuto
- 2.3. Cosa ci rende unici
- 2.4. Il terzo settore la nostra casa
- 2.5. Partecipazioni associative
- 2.6. Attività Mutualistica di Welfare Plurale: attività secondarie
- 2.7. Contesto di riferimento

3. GLI ORGANI DI GOVERNO

- 3.1. Base sociale
- 3.2. Il sistema di governo e controllo
- 3.3. Principali Stakeholder

4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

5. OBIETTIVI E ATTIVITÀ PIANO DI SVILUPPO

- 5.1. Piano di Sviluppo
- 5.2. Sistema di Offerta
- 5.3. Mutualità mediata
- 5.4. Network di sistema
- 5.5. Comunicazione integrata
- 5.6. Attività Mutualistica: i rimborsi e i bisogni degli iscritti
- 5.7. Customer Satisfaction

6. SITUAZIONE ECONOMICO E FINANZIARIA

7. ALTRE INFORMAZIONI

8. CONTATTI

INTRODUZIONE

Mutua CST è la società di mutuo soccorso promossa dalla Federazione Trentina della Cooperazione, per una sanità integrativa accessibile e sostenibile. La mutua trentina opera per garantire ogni giorno un sostegno concreto a soci e lavoratori delle cooperative, delle imprese sociali e degli enti di terzo settore per un'attenta tutela della salute e del risparmio. In un contesto in cui crescono e si diversificano le esigenze di cura della popolazione e aumenta la spesa sanitaria in capo alla famiglia, la sanità integrativa rappresenta un supporto indispensabile e sussidiario al Servizio sanitario nazionale e alle politiche di welfare del nostro Paese. I risultati ottenuti da Mutua CST nel corso degli anni confermano il modello mutualistico e cooperativo come uno dei protagonisti essenziali a sostegno delle persone e della collettività. Un modello non profit trasparente nel quale le risorse acquisite vengono costantemente ed esclusivamente reimpiegate a favore degli iscritti per migliorare le prestazioni e i piani sanitari. Un'alternativa responsabile, trasparente, accessibile, inclusiva e sostenibile nel tempo. La centralità della persona, primo tra i valori copertivi, costituisce il fulcro del nostro operato e il nostro vero vantaggio competitivo.

Nel corso del 2024 è proseguito l'intenso lavoro di sviluppo del Progetto mutualistico locale promosso dalla Federazione Trentina della Cooperazione e che ha coinvolto tutto il sistema nel suo complesso: Federazione, Settori e Società di sistema. Il 2024 si è chiuso con 475 cooperative, enti e aziende che hanno aderito al progetto mutualistico nazionale. Oltre 110.800 sono stati complessivamente gli assistiti della mutua che derivano da adesioni dirette (soci, lavoratori, collaboratori, e loro familiari che accedono a prestazioni sanitarie oppure a offerte di sanità e di welfare) o da rapporti di mutualità mediata con altre mutue fondi e casse. In particolare, sono attivi 4 rapporti di mutualità mediata o convenzione con mutue, fondi e casse che a diverso titolo hanno aderito al progetto mutualistico locale dando la possibilità ai loro assistiti di usufruire delle proposte e servizi di Mutua CST con l'obiettivo di favorire lo sviluppo mutualistico territoriale. Tali risultati sono stati raggiunti anche grazie ad una costante attenzione alla qualità del servizio reso e al contenimento dei costi di gestione complessivi grazie alla collaborazione con la mutua nazionale promossa da

Confcooperative. Mutua CST si avvale infatti dal 2017 della collaborazione per la gestione amministrativa e rimborsuale della mutua nazionale promossa da Confcooperative che nel corso del 2024 ha confermato le certificazioni ISO 9001 e 27001 DNV-GL, la certificazione Family Audit e aggiornato il modello 231/2001 a garanzia dei principali stakeholder. Anche nel 2024 le cooperative, enti, aziende e assistiti hanno espresso un giudizio positivo nei confronti dell'operato di Mutua CST. In particolare, a seguito delle campagne di customer satisfaction realizzate negli ultimi anni, le cooperative, enti, aziende e gli assistiti hanno espresso un voto medio di soddisfazione pari al 4/5 in riferimento ai servizi resi da Cooperazione Salute. Il 2024 è proseguito lo sviluppo del network nazionale in ambito socio-sanitario e odontoiatrico con più di 4.500 strutture convenzionate diffuse su tutto il territorio nazionale a disposizione degli assistiti di Mutua CST.

In questi anni Mutua CST si è dunque consolidata, e oggi è ancora più evidente il valore della proposta del Movimento Cooperativo Trentino che resta inclusiva e aperta alla collaborazione con altri soggetti della cooperazione e più in generale della società. L'obiettivo per Mutua CST resta unicamente quello di offrire il maggiore valore possibile in termini quantità e qualità delle prestazioni alle persone socie della Mutua, comprimendo il più possibile i costi generali di gestione. Favorire sinergie tra i territori, promuovere mutualità indiretta tra settori e tra i territori, ad alta intensità cooperativa e non, valorizzare le mutue, fondi e casse territoriali, mantenendo la prossimità della relazione e del servizio e della sua qualità. La sfida prosegue con l'ambizione di valorizzare un sistema di offerta di servizi che promuove l'incontro e la risposta ai bisogni - crescenti e in evoluzione - e l'offerta di servizi cooperativi, anche nel Welfare volontario e di conciliazione, perché salute, benessere, welfare hanno a che fare con lo sviluppo delle persone, della società, dei territori e l'attenzione e cura di persone, società e territori sta a cuore alla cooperazione.

1. BREVI INDICAZIONI METODOLOGICHE

Il presente documento di bilancio sociale è stato redatto secondo le linee guida contenute nel decreto del Ministero Lavoro 4 luglio 2019.

Nella definizione del seguente documento sono stati seguiti i principi metodologici previsti dalla normativa per la redazione di un bilancio sociale con l'obiettivo di rendere evidente il processo con il quale la governance di Mutua CST concretizza il proprio mandato nelle attività e nel raggiungimento dei risultati, permettendo a chiunque intenda spendere la propria attenzione, di formulare un giudizio. Particolare attenzione verrà dato all'approccio comparativo rispetto ai dati precedentemente evidenziati al fine di poter fornire ulteriori elementi sullo sviluppo della sms Mutua CST.

Principi del nostro Bilancio Sociale:

- Rilevanza delle informazioni per impatto economico, sociale e ambientale;
- Completezza dei contenuti per consentire una valutazione economica, sociale e ambientale di Mutua CST
- Trasparenza nella logica delle informazioni proposte
- Neutralità e imparzialità dei dati, indipendenti da interessi di parte
- Comparabilità dell'esposizione delle informazioni per un confronto temporale dei dati
- Chiarezza per una comprensione diffusa rivolta a tutti
- Veridicità e Verificabilità dei dati riportati, che hanno come fonti: il bilancio di esercizio 2021, i dati gestionali, la Customer Satisfaction le relazioni di controllo di Mutua CST
- Attendibilità con dati oggettivi e certi
- Autonomia delle terze parti che hanno redatto parti del bilancio sociale sono autonomi e indipendenti nella formulazione del testo e del loro giudizio.

2. CHI SIAMO

Nome dell'ente	Mutua CST SMS
Codice fiscale	96105300220
Forma giuridica	Società di Mutuo Soccorso (Legge n.3818 del 15.04.1886)
Indirizzo	Via Segantini, 10 – 38122 Trento
Area di operatività	Trentino

Mutua CST è la società di mutuo soccorso promossa dal Movimento Cooperativo Trentino con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo di un Sistema Mutualistico Integrato finalizzato a:

- Favorire lo sviluppo un pilastro di welfare cooperativo integrativo del sistema sanitario provinciale in favore dei soci e dei collaboratori;
- Rinforzare l'appartenenza e l'identità cooperativa;
- Sviluppare e valorizzare Mutue, Fondi e Casse del territorio;
- Sostenere lo sviluppo di un'offerta cooperativa in ambito socio-sanitario
- Rinforzare il ruolo di rappresentanza della Federazione Trentina della Cooperazione nel territorio e a livello nazionale

Mutua CST è società di mutuo soccorso operante ai sensi della legge 3818/1886 e della legge 833/1978 e delle successive modifiche e integrazioni. Perseguendo finalità esclusivamente assistenziale in favore dei propri associati, Mutua CST funge da cassa di assistenza sanitaria ed essendo iscritta come fondo sanitario all'anagrafe dei fondi, consente di beneficiare delle agevolazioni fiscali previste dall'art. 51 comma 2, lettera a) del tuir d.p.r. 917/86. Inoltre, in base alla riforma della disciplina delle società di mutuo soccorso del 2012 (art. 23, d.l. del 18/10/2012, n. 179) Cooperazione Salute può attivare collaborazioni con altre società di mutuo soccorso, casse, fondi sanitari aziendali e/o territoriali e/o di categoria

autonomamente costituiti, fondi sanitari nazionali instaurando con essi un rapporto di mutualità mediata che può prevedere l'attivazione di più funzioni e/o prestazioni condividendo eventualmente il rischio mutualistico.

2.1. La salute una scelta di valore

Mutua CST pone la persona al centro del proprio operato, producendo vantaggi mutualistici agli iscritti, fuori dalla logica del profitto di quanto investito.

Sono i bisogni sanitari delle persone che regolano i benefici economici prodotti dalla mutua, in un contesto cooperativo e mutualistico al servizio delle persone, dove non si pratica, tuttavia, la selezione del rischio rispetto ai contributi da versare, bensì è il fondo che mutualmente se ne fa carico.

In un contesto in cui crescono e si diversificano le esigenze di cura della popolazione e aumenta la spesa sanitaria in capo alla famiglia, la sanità integrativa rappresenta un supporto indispensabile e sussidiario al servizio sanitario nazionale e alle politiche di welfare del nostro paese.

La gestione e l'operato di Mutua CST nel corso degli anni confermano il modello mutualistico e cooperativo come uno dei protagonisti a sostegno delle persone e della collettività. Un modello no-profit trasparente, nel quale le risorse acquisite vengono costantemente ed esclusivamente reimpiegate a favore degli iscritti per migliorare le prestazioni e i piani sanitari. Un'alternativa responsabile, trasparente, accessibile, inclusiva e sostenibile nel tempo.

- Centralità della persona: accogliamo ogni persona con la consapevolezza che ciascun iscritto è parte fondamentale della nostra crescita.
- Cooperazione: i nostri piani sanitari sono costruiti con l'obiettivo di valorizzare le cooperative come erogatori di servizi e per tutelare il benessere di tutti i soci e i lavoratori.
- Mutualità: l'aiuto reciproco e la solidarietà sono per noi indispensabili per attivare soluzioni a problemi comuni.

2.2. Le attività del nostro Statuto

Mutua CST è una Società di Mutuo Soccorso che ha per scopo la solidarietà sociale e sanitaria ed opera, senza alcun scopo di lucro, a favore dei propri soci e loro familiari, intendendo far partecipare gli stessi ai benefici della mutualità con specifica, ancorché non esclusiva, attenzione al settore sanitario. Si propone di perseguire, nei limiti delle proprie disponibilità finanziarie e patrimoniali, le seguenti finalità:

1. Erogazione di trattamenti e prestazioni sociosanitarie nei casi di infortunio, -malattia ed invalidità al lavoro, nonché in presenza di inabilità temporanea o permanente;
2. Erogazione di sussidi in caso di spese sanitarie sostenute dai soci per la diagnosi e cura delle malattie e degli infortuni;
3. Erogazione di servizi di assistenza familiare o di contributi economici ai familiari dei soci deceduti;
4. Erogazione di contributi economici e servizi di assistenza ai soci che si trovino in condizione di gravissimo disagio economico a seguito dell'improvvisa perdita di fonti reddituali personali e familiari e in assenza di provvidenze pubbliche;
5. L'istituzione o la gestione dei fondi sanitari integrativi di cui al D.L. 502/92, e successive modificazioni, promossi anche da associazioni di categoria, da contratti e accordi collettivi e da lavoratori autonomi e liberi professionisti;
6. Promuovere attività di carattere educativo e culturale dirette a realizzare finalità di prevenzione sanitaria e diffusione dei principi mutualistici.

2.3. Cosa ci rende unici

Ci impegniamo a garantire assistenza ai nostri associati e lo facciamo con un approccio orientato alla centralità del loro benessere e della loro salute:

- La tua salute è al centro - offriamo piani studiati per i bisogni sanitari ordinari e straordinari dei lavoratori

- Puntiamo allo sviluppo - siamo un pilastro di welfare integrativo del sistema sanitario nazionale
- Alla base c'è l'assistenza - garantiamo efficienza gestionale a fronte di costi generali contenuti
- Una crescita condivisa - la nostra azione ha una finalità redistributiva senza scopo di lucro.

2.4. Il Terzo Settore la nostra casa

Mutua CST nasce come società di sistema all'interno di un più ampio progetto mutualistico territoriale promosso dalla Cooperazione Trentina. Il nostro operato si colloca all'interno di una vasta rete di relazioni all'interno del mondo della cooperazione trentina e a livello nazionale nel sistema di Confcooperative:

- Federazione Trentina della Cooperazione: è l'organizzazione di rappresentanza, assistenza, tutela e revisione del movimento cooperativo trentino che raccoglie oltre 400 imprese e più di 280 mila soci. Nata nelle valli del Trentino usando la solidarietà come strumento per affrontare i periodi difficili, la Federazione Trentina della Cooperazione è oggi essenziale per organizzare e mantenere una solida rete di imprese che, accomunate dagli stessi principi, vogliono essere riconosciute ed apprezzate da un mercato moderno sempre più competitivo.
- Confcooperative: la Confederazione Cooperative Italiane, Confcooperative, è la principale organizzazione di rappresentanza, assistenza e tutela del movimento cooperativo e delle imprese sociali italiane per numero di imprese (18.100), persone occupate (531.000) e fatturato realizzato. I soci rappresentati sono oltre 3 milioni. Confcooperative è articolata in strutture territoriali e settoriali. sul territorio nazionale è presente: 22 unioni regionali, 41 unioni territoriali

2.5. Partecipazioni associative

Mutua CST in questi anni ha attivato le seguenti collaborazioni e partecipazioni associative:

- Ambito istituzionale:
 - ✓ Confcooperative nazionale
 - ✓ Federazione trentina della cooperazione
- Società di Mutuo Soccorso, Fondi e Casse Sanitarie:
 - ✓ Cooperazione Salute
 - ✓ Cassa Mutua del Trentino
 - ✓ Mutua Artieri sms

2.6. Attività Mutualistica di Welfare Plurale: attività secondarie

Il Progetto Mutualistico Territoriale del Movimento Cooperativo Trentino ha come obiettivo quello di sviluppare un pilastro di welfare cooperativo integrativo del sistema sanitario territoriale, dedicato sia ai soci, sia ai lavoratori delle cooperative, nonché aperto all'adesione dei cittadini e delle comunità.

Il progetto plurale di welfare è stato particolarmente funzionale durante il periodo pandemico in quanto ha organicamente coinvolto il sistema cooperativo, interrogandosi sulle attività da poter mettere in campo per supportare le cooperative e i lavoratori in questo straordinario periodo di crisi sanitaria dell'intero paese.

Mutua CST ha confermato anche per il 2023 l'introduzione della tutela completamente Covid-19, dedicata agli iscritti ricoverati in diverse tipologie di strutture, con l'intento di indennizzarli e supportarli nella fase di rientro a casa. La tutela è stata inserita gratuitamente in tutti i piani sanitari.

2.7. Contesto di riferimento

Caratteristiche della spesa sanitaria in Italia nel 2022:

- Spesa sanitaria totale: 162,5 mld di euro (+2,8% rispetto al 2021), di cui Spesa sanitaria pubblica pari a 126,7 mld e spesa sanitaria privata pari a 35,8 mld (-5,3% rispetto al 2021)
- Spesa sanitaria privata intermediata: 4,2 mld (-2,4% rispetto al 2021)

- Incidenza della spesa sanitaria nel paniere di spesa (consumi finali) delle famiglie residenti e non residenti: 3,7% (+5.7% rispetto al 2021)
- Spesa sanitaria pubblica pro capite: 1.921 euro (+1% rispetto al 2021)
- Spesa sanitaria privata pro capite: 678 euro (+2,3% rispetto al 2021)
- Spesa volontaria out of pocket pro capite: 606 euro (+2,4% rispetto al 2021)
- Spesa intermediata pro capite: 72 euro (+1,4% rispetto al 2021)

Composizione della spesa sanitaria privata:

- Servizi ospedalieri: 5,2 mld (- 9% rispetto al 2021)
- Servizi ambulatoriali: 19 mld (- 6% rispetto al 2021)
- Beni sanitari: 13,9 mld (- 1% rispetto al 2021)

Fonti: Rapporto OASI 2022; Istat - Sistema dei conti della sanità

In tale quadro, il ruolo delle SMS e dei fondi mutualistici si confermano strumenti di supporto ai cittadini nella gestione della spesa sanitaria privata, strategia confermata dall'aumento della spesa intermediata.

3. GLI ORGANI DI GOVERNO

La Governance di Mutua CST esprime i principi di democrazia e rappresentanza territoriale e di settore del Movimento Cooperativo Trentino. Il progetto mutualistico territoriale e conseguentemente l'organizzazione che lo rappresenta nella sanità integrativa, intende nei propri organi di governo rappresentare i soci e lavoratori delle cooperative aderenti al sistema iscritti alla mutua, ubicati in tutto il territorio provinciale e afferenti a tutti i principali settori di attività. Per tanto il Consiglio di amministrazione è espressione dei settori e dei territori entro il quali operano le cooperative.

3.1. Base sociale

Gli assistiti a Mutua CST al 31/21/2024 sono complessivamente 110.800 appartenenti a 470 tra cooperative ed enti e 4 mutue/fondi/casse

ADESIONI	2023	2022
ASSISTITI	41.108	110.800
COOPERATIVE	470	475
MUTUE FONDI CASSE	3	4

In particolare, Mutua CST, in riferimento alle collaborazioni con mutue fondi e casse, ha in essere dei rapporti di mutualità mediata o convezioni con Cassa Mutua del Trentino, Mutua Artieri, Cassa Mutua Valsugana Tesino e Cooperazione Salute.

TIPOLOGIA ADESIONI	2023	2024
ADESIONI DIRETTE	17.145	16.873
MUTUALITA' MEDIATA	23.963	93.927
TOTALE	41.108	110.800

La composizione dei nostri iscritti è per il 68% da donne e il 32% da uomini. Questa forte rappresentanza femminile ci investe di responsabilità rispetto a politiche volte a sostenere la parità di genere e politiche di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

ISCRITTI PER GENERE	2024
UOMINI	32%
DONNE	68%

Per quanto riguarda le fasce di età, l'età maggiormente rappresentata è quella tra i 51 e 60 anni e dovuto al fatto che il progetto mutualistico territoriale si è stabilizzato e la maggior parte delle nostre iscrizioni derivano da adempimenti contrattuali.

FASCE DI ETA'	%
< 20	2%
21 - 30	7%
31 - 40	22%
41 - 50	29%
51 - 60	31%
61 - 70	8%
> 71	1%
Totale	100%

3.2. Il sistema di governo e controllo

Il sistema di governo e controllo di Cooperazione Salute è articolato e diversificato in organi esterni e interni:

- Governance
- Sistema di revisione

Il meccanismo di Governance di Mutua CST si articola attraverso i seguenti soggetti:

- La Federazione Trentina della Cooperazione ha promosso il progetto mutualistico territoriale ed è il principale stakeholder della mutua di cui partecipa il processo di composizione degli organi
- Consiglio di amministrazione è espressione della dimensione territoriale e settoriale del sistema e definisce gli orientamenti di policy, ne cura l'implementazione con relativo monitoraggio dell'attività e approva il progetto di bilancio.
- Collegio Sindacale è previsto sin dalla fase di costituzione della mutua e verifica il corretto svolgimento delle attività

Per quanto riguarda gli organi sociali, l'attuale Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale di Mutua CST sono stati eletti dall'assemblea dei soci il 25/05/2022. Il Consiglio di amministrazione è composto da:

- Michele Odorizzi – Presidente
- Serenella Cipriani – Vice Presidente – Settore Sociale
- Maurizio Maffei – Consigliere – Settore Credito
- Giorgio Corradi – Consigliere – Settore Consumo
- Luca Tomaselli – Consigliere – Settore Agricolo
- Andrea Franceschini – Consigliere – Settore Lavoro
- Stefano Modena – Consigliere – Mutualità Mediata

Nel corso del 2023 il consigliere Michele Roncador ha presentato le dimissioni ed è stato cooptato in sua sostituzione il consigliere Luca Tomaselli in occasione del Consiglio di amministrazione del 7 dicembre 2023.

Previsto sin dal principio ovvero dalla fase di costituzione della mutua territoriale, il Collegio Sindacale verifica il corretto svolgimento dell'attività ed è composto da:

- Romina Paissan - Presidente
- Daniela Defrancesco - Sindaco Effettivo
- Luciano Maistri - Sindaco Effettivo
- Marica Dalmonego – Sindaco Supplente
- Mauro Zanella – Sindaco Supplente

Per quanto riguarda i compensi, l'assemblea ha deliberato di riconoscere agli organi sociali complessivamente 27.000 € lordi annui e di attivare una copertura sanitaria integrativa per tutti i consiglieri e sindaci

In riferimento al sistema di revisione, vista la normativa vigente, la natura giuridica e la consistenza dell'attività svolta, Mutua CST ha un sistema di revisione che prevede:

- Revisione legale dei conti: in ottemperanza alla normativa cooperativa vigente, la revisione legale dei conti è in capo alla Divisione Vigilanza della Federazione Trentina della Cooperazione
- Revisione cooperativa: in ottemperanza alla normativa cooperativa vigente, la revisione cooperativa biennale viene svolta dalla Federazione Trentina della Cooperazione

3.3. Principali Stakeholder

I nostri principali stakeholder sono gli assistiti iscritti a Mutua CST a cui dedichiamo tutta la nostra attività rimborsuale e di riprogettazione dei piani volti al miglioramento dello stesso e del nostro network di realtà sanitarie convenzionate.

I nostri iscritti sono iscritti principalmente a piani ad adesione collettive tramite cooperative nelle quali operano e/o di cui sono soci.

Le cooperative sono i nostri interlocutori per i lavoratori, i soci, gli utenti iscritti ai nostri fondi ad adesione collettivi. A loro è rivolta la nostra attività di promozione delle coperture ad adesione collettiva nonché tutte le informative riguardanti le novità, la gestione amministrativa e rimborsuale.

Nel corso del 2024 sono proseguite le interlocuzioni e le attività di gestione con le mutue, fondi e casse con le quali è stato attivato un rapporto di mutualità mediata o una convenzione: Cooperazione Salute, Cassa Mutua del Trentino, Mutua Artieri, Cassa Mutua Valsugana e Tesino

4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Mutua CST si avvale della collaborazione di Cooperazione Salute per la gestione amministrativa e rimborsuale. Per tali ragioni la mutua trentina ha un solo collaboratore dipendente ad eccezione fatta per due rapporti di distacco attivati con la Federazione Trentina della Cooperazione e Mutua Artieri.

5. OBIETTIVI E ATTIVITÀ PIANO DI SVILUPPO

Gli obiettivi strategici di Mutua CST sono obiettivi costitutivi, già fissati dalla nascita del progetto:

- Favorire lo sviluppo di un pilastro di welfare cooperativo integrativo del sistema sanitario provinciale in favore dei soci e dei collaboratori
- Rinforzare l'appartenenza e l'identità cooperativa
- Sviluppo e Valorizzazione di Mutue, Fondi e Casse del territorio
- Sostenere lo sviluppo di un'offerta cooperativa in ambito socio-sanitario
- Rinforzare il ruolo di rappresentanza della Federazione Trentina della Cooperazione nel territorio e a livello nazionale

5.1. Piano di sviluppo 2023 - 2025

In questi anni di attività il progetto mutualistico si è consolidato e oggi è ancora più evidente il valore della proposta del movimento cooperativo trentino che resta inclusiva e aperta alla collaborazione con altri soggetti. L'obiettivo per il futuro resta unicamente quello di offrire il maggiore valore possibile in termini quantità e qualità delle prestazioni alle persone socie della Mutua, comprimendo il più possibile i costi generali di gestione; favorire sinergie tra i territori, promuovere mutualità indiretta tra settori e tra i territori, ad alta intensità cooperativa e non, valorizzare le collaborazioni con altre esperienze mutualistiche. La sfida prosegue inoltre con l'ambizione di consolidare il network socio-sanitario-assistenziale e odontoiatrico per promuovere l'incontro e la risposta ai bisogni - crescenti e in evoluzione - con l'offerta di servizi cooperativi, anche nel Welfare volontario e di conciliazione, perché salute, benessere, welfare sono interconnessi con lo sviluppo delle persone, della società, dei territori e l'attenzione e cura di persone, società e territori sta a cuore alla cooperazione. In particolare, nel corso del 2023 è stato impostato il Piano di sviluppo 2023 - 2025 in particolare nei seguenti asset strategici di azione:

- Offerta Sanitaria;
- Promozione Mutualistica;
- Network di sistema;
- Welfare aziendale;
- Sistema mutualistico integrato a radicamento territoriale;
- Comunicazione Mutualistica;

In riferimento all'Offerta Sanitaria, con obiettivo è di sviluppare una progettazione distintiva delle coperture sanitarie valorizzando le capacità di analisi dei bisogni e il sistema di offerta socio-sanitario-assistenziale del movimento cooperativo trentino, sinteticamente nel corso del 2024, oltre al consueto lavoro di revisione delle coperture sanitarie e di progettazione di nuove coperture volte ad ottemperare gli obblighi contrattuali e a rispondere alle esigenze dei progetti di sviluppo territoriale inoltre si è avviato il lavoro di riprogettazione dell'offerta

complessiva di Mutua CST avvalendosi del supporto della mutua nazionale di Confcooperative e dello studio attuariale con la realizzazione dei bilanci tecnici. Nel corso del 2024 è stato completato il lavoro di progettazione ed attivazione di coperture modulari ad adesione individuale.

In relazione alla Promozione Mutualistica, data la necessità di sviluppare una rete promozionale per l'ambito delle adesioni volontarie, si è lavorato per la definizione di un nuovo modello di promozione mutualistica che preveda rinnovati strumenti e metodologie di promozione ed è stata attivata la collaborazione con Itas Network.

Un tema strategico per lo sviluppo del Progetto Mutualistico è lo sviluppo del Network in ambito socio-sanitario, odontoiatrico e socio-assistenziale con l'obiettivo di valorizzare l'offerta cooperativa in ambito socio-sanitario-assistenziale, sviluppare una proposta più attenta alla distribuzione territoriale delle cooperative e dei operatori e garantire un servizio efficiente, efficace e di qualità al sistema mutualistico trentino.

Nell'ambito della collaborazione con la mutua nazionale, nel corso del 2024, si è proseguito nel lavoro di convenzionamento accompagnato dallo sviluppo dei dispositivi contrattuali e gestionali.

L'Asset strategico del Welfare Aziendale ha l'obiettivo di saldare la relazione con le cooperative e i operatori offrendo la possibilità di fruire di coperture sanitarie appositamente pensate per l'implementazione di programmi di flexible benefit e dei piani di sviluppo regionali.

In riferimento al Sistema Mutualistico Integrato, dato l'obiettivo strategico del progetto mutualistico promosso dalla Cooperazione Trentina di sviluppare e valorizzare i progetti mutualistici territoriali, si è lavorato, valorizzando le capacità e competenze formative di sistema, per valorizzare le mutue esistenti per essere più vicini ai territori e rispondenti ai bisogni delle comunità.

5.2. Sistema di Offerta

Per quanto riguarda il sistema di offerta, Mutua CST offre l'opportunità alle cooperative ed enti di attivare coperture sanitarie in favore dei propri collaboratori e loro famigliari per adempiere ad un obbligo contrattuale e realizzare programmi di welfare sanitario aziendale oppure per offrire ai propri soci e loro famigliari l'accesso ad offerte di sanità e di welfare che oggi vengono sempre più precluse dai redditi e dall'inadeguatezza del sistema pubblico.

In sintesi, il sistema di offerta di Mutua CST è composto da:

- Welfare sanitario contrattuale
- Welfare sanitario Aziendale
- Welfare Sanitario Volontario

Cooperative, Aziende,
Enti che devono
assolvere gli obblighi
previsti dai contratti

Cooperative, Aziende, Enti
che vogliono valorizzare
collaboratori
e amministratori

Cooperative, Aziende,
Enti che pensano ai soci,
beneficiari, utenti e
clienti

**Welfare Sanitario
Contrattuale**

**Welfare Sanitario
Aziendale**

**Welfare Sanitario
Volontario**

Inoltre, Mutua CST opera nei seguenti ambiti:

- Prestazioni Integrative
- Mutualità mediata

Prestazioni integrative per
valorizzare le coperture
sanitarie attivate nei
diversi ambiti

Mutue Fondi e Cassa
che si avvalgono dei
servizi di Cooperazione
Salute

Prestazioni Integrative

Mutualità Mediata

Le linee guida che sono state seguite per la progettazione delle coperture sanitarie sono state le seguenti:

- Libertà di scelta per l'iscritto tra strutture pubbliche e private
- Integrazione del Servizio Sanitario Pubblico:
 - ✓ Assistenza odontoiatrica;
 - ✓ Assistenza e Non autosufficienza (LTC);
- Sostegno nell'accesso al Servizio Sanitario Pubblico: rimborso ticket
- Sostegno allo sviluppo dell'offerta socio sanitaria cooperativa dando la possibilità alle cooperative del settore sociosanitario di aderire al network convenzionandosi;

I Piani Sanitari di Mutua CST prevedono diverse categorie di prestazioni:

1. Ricoveri
2. Alta diagnostica
3. Visite specialistiche;
4. Ticket per accertamenti diagnostici e pronto soccorso;
5. Maternità e gravidanza;
6. Fisioterapia
7. Prestazioni socio sanitarie e assistenziali, compresa la non autosufficienza (LTC)
8. Prestazioni di assistenza medica;
9. Assistenza odontoiatrica;
10. Campagne di prevenzione;
11. Consulenza ed Assistenza;
12. Il Dentista e Medico di Cooperazione Salute: acceso a tariffari agevolati;

Le coperture prevedono franchigie e massimali diversificati, modalità di rimborso «immediate» e a riparto.

Mutua CST permette a tutti gli iscritti ad un qualsiasi Piano Sanitario, di estendere la propria copertura anche a tutto il nucleo familiare. Ciò significa che anche il coniuge o convivente e i figli possono usufruire delle stesse garanzie.

VANTAGGI

- C'è un risparmio concreto sul bilancio familiare.
- Si garantisce l'accesso a cure mediche sia nel pubblico che nel privato in totale libertà alla propria famiglia
- Si incentivano le visite di controllo e prevenzione e viene monitorata la salute dei propri cari

Nell'ambito del **Welfare Sanitario Contrattuale** Mutua CST propone i seguenti piani sanitari:

- Cantine Sociali
- Caseifici sociali
- Cooperazione Sociale
- Distribuzione cooperativa
- Federazione allevatori
- Igiene ambientale
- Metalmeccanico cooperativo
- Logistica, Trasporto, Spedizioni
- Multiservizi
- Ortofrutta
- Tagesmutter
- Terziario – Commercio
- Turismo
- Uneba

Nell'ambito del **Welfare sanitario Aziendale**, Cooperazione salute propone due tipologie di piani sanitari:

- Piani sanitari:
 - ✓ Per MIGLIORARE la copertura rispetto all'obbligo contrattuale
 - ✓ Per i COLLABORATORI senza obbligo contrattuale
 - ✓ Per valorizzare gli AMMINISTRATORI delle cooperative e il loro impegno di governance
- Piani Flexible Benefit
 - ✓ Piani FLEXIBLE BENEFIT per portali di Welfare Aziendale

Welfare sanitario volontario

Le proposte per il **Welfare Sanitario Volontario** sono state pensate per

- ✓ Per valorizzare i Soci, sia persone fisiche che giuridiche
- ✓ Per tutelare Beneficiari e Utenti
- ✓ Per fidelizzare e attrarre i Clienti
- ✓ Per dare l'opportunità a tutti i soci, beneficiari, utenti e clienti delle cooperative e aziende di accedere a tutele sanitarie a costi molto vantaggiosi.

In tutti i piani è prevista la possibilità di estendere la copertura sanitaria a tutto il nucleo familiare e accesso ai tariffari agevolati! Inoltre sono previsti dei vantaggi fiscali: per le adesioni volontarie i contributi associativi versati a Cooperazione Salute sono detraibili dalle imposte nella misura del 19%.

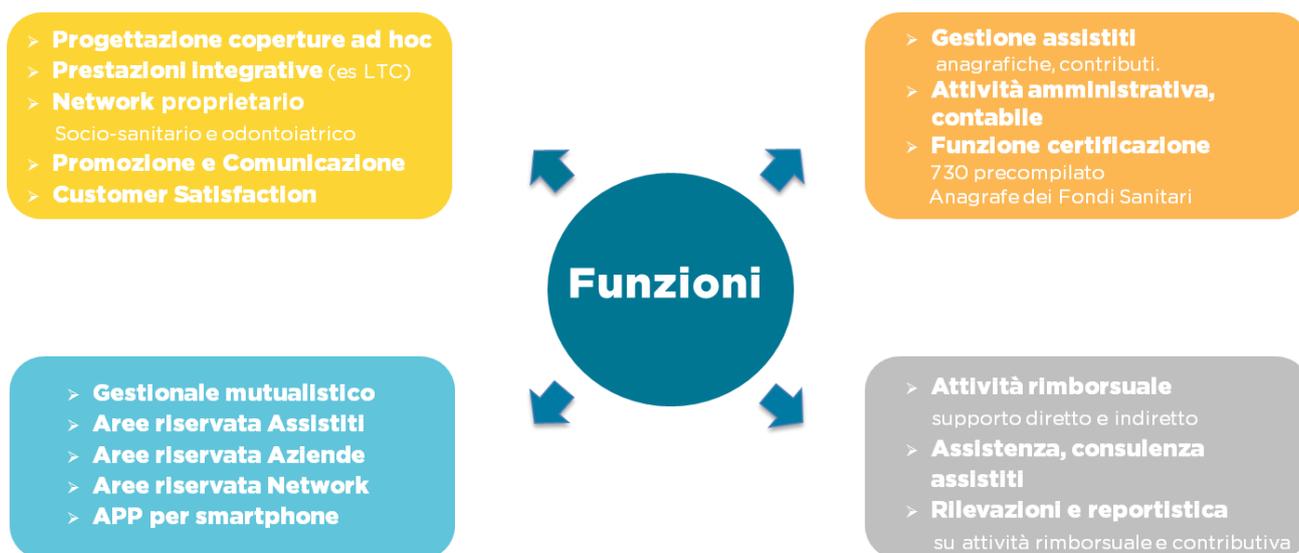
Prestazioni integrative

Per quanto riguarda le **prestazioni integrative**, nel 2024 sono state confermate le due seguenti prestazioni:

- ✓ Prestazione LTC: prestazione integrativa per la non autosufficienza

5.3. Mutualità Mediata

Mutua CST può attivare collaborazioni con altre società di mutuo soccorso, casse, fondi aziendali e/o territoriali e/o di categoria autonomamente costituiti instaurando con essi un rapporto di mutualità mediata che può prevedere l'attivazione delle seguenti funzioni:



5.4. Network di sistema

Nell'ambito del progetto mutualistico nazionale promosso da Confcooperative, Mutua CST mette a disposizione dei propri assistiti il network socio sanitario ed odontoiatrico sviluppato dalla mutua nazionale. A dicembre 2023 la rete convenzionata consta di oltre 3.600 strutture. Il Network è presente su tutto il territorio nazionale ed è in costante aumento grazie al continuo ampliamento della rete grazie soprattutto alle segnalazioni di strutture di interesse territoriale avanzate dagli assistiti.

5.5. Comunicazione integrata

Nel 2024 si è proseguito nel lavoro di ottimizzazione del sito di Mutua CST. Un sito progettato sulle necessità degli utenti: le oltre 4.300 risposte ricevute durante i test hanno permesso

di costruire un portale che facilitasse sempre l'accesso alle informazioni e agevolasse l'utilizzo delle tutele sanitarie. Proprio in questa ottica è stata introdotta una procedura guidata: un breve questionario rivolto a chi ancora non è iscritto a Mutua CST che attraverso alcune domande mirate lo accompagna nella scelta del Piano Sanitario più adatto alla sua situazione. Per potenziare l'assistenza agli utenti, oltre a una sezione dedicata, con FAQ e modulistica, abbiamo introdotto un chatbot per dare risposte immediate alle domande e ai dubbi più frequenti, alleggerendo in parte il carico di richieste che arrivano all'Assistenza.

Nel 2024 è stato inoltre organizzato l'evento sulla medicina di genere. Nel quadro della rassegna nazionale "Rigeneriamo" promossa da Cooperazione Salute, il 4 dicembre 2024, in collaborazione con l'associazione Donne in Cooperazione e la Federazione Trentina della Cooperazione, ha avuto luogo a Trento presso la Sala Convegni della Cooperazione Trentina il convegno Pari ma non Uguali al quale hanno partecipato più di 100 persone interessate ad approfondire l'approccio di genere al tema della salute.

Inoltre, Mutua CST ha partecipato ad eventi organizzati dalla Federazione Trentina della Cooperazione e Cooperative aderenti al sistema, tra cui il convegno "Attrattività, produttività e benessere" promosso da Sea Consulenze.

Pari ma non uguali

4 DICEMBRE 2024

dalle 17:30

Trento - Sala convegni Federazione Trentina della Cooperazione
Via Segantini, 10 - **Ingresso libero**

PROGRAMMA

17:00 - REGISTRAZIONE E ACCOGLIENZA PARTECIPANTI

17:30 - APERTURA EVENTO E SALUTI ISTITUZIONALI

Roberto Simoni
Presidente della Federazione Trentina Cooperazione

INTRODUZIONE AI LAVORI

Nadia Martinelli
Presidente associazione Donne in cooperazione

Alessandra Rinaldi
Presidente Commissione Dirigenti Donne di Confcooperative

Michele Odorizzi
Presidente Mutua CST - Cooperazione Salute Trentino

MEDICINA DI GENERE: DALLA STORIA AI GIORNI NOSTRI

Silvia De Francia
in collegamento online
Prof.ssa Associata di Farmacologia - Dipartimento di Scienze Cliniche e Biologiche - Università di Torino

L'APPROCCIO DI GENERE NELLA PRATICA CLINICA

Elena Bravi
Direttrice dell'integrazione socio sanitaria di APSS/TN

COME BATTE IL CUORE: IL CUORE DI DONNA

Maurizio del Greco
Dottore Specialista in Cardiologia Rovereto

SIMILI MA DIVERSI: DIFFERENZE NELLE MODALITÀ DI PREVENZIONE E CURA

Classe 5AdL Liceo scientifico "Galileo Galilei" di Trento

DECLINAZIONI DI GENERE NEI PIANI SANITARI DI MUTUA CST

Federica Mulana
Responsabile Area Gestione Mutualistica Cooperazione Salute

RIFLESSIONI, CONFRONTO E CONCLUSIONI

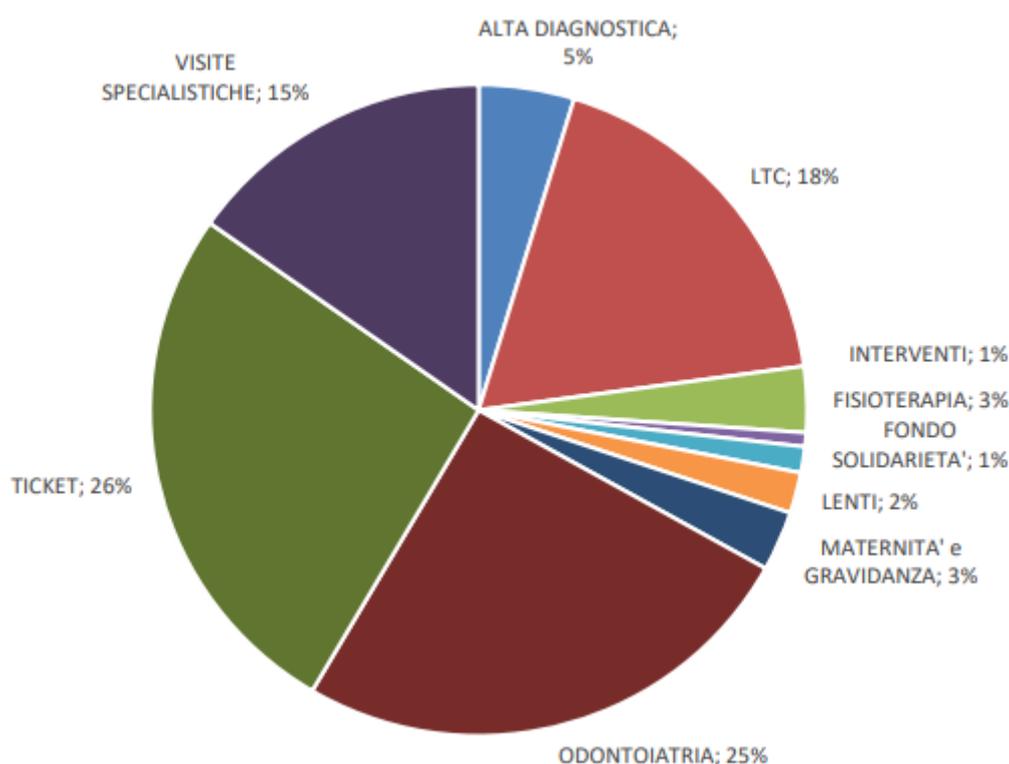
APERITIVO COOPERATIVO

MODERA: Sara Perugini, Ufficio Comunicazione e Stampa di Federcoop

5.6. Attività Mutualistica: i rimborsi e i bisogni degli iscritti

Complessivamente Mutua CST nel 2024 ha attivato 38 piani sanitari. A fronte di una contribuzione media di 118 euro il rimborso medio è stato pari a 185 euro, con un rimborso massimo pari a oltre 5.475 euro.

Per quanto riguarda l'attività rimborsuale, sono state destinati complessivamente euro 1.379.611 a copertura dei rimborsi e delle prestazioni attivate in favore degli assistiti:



Anche nel 2024 è stato ampiamente rispettato il parametro per le Prestazioni Vincolate del 20% (Odontoiatria, LTC, Assistenza, ecc) dell'Anagrafe dei Fondi Sanitari del Ministero della Salute ed è stata confermata l'iscrizione.

5.7. Customer Satisfaction

Nel corso del 2024 è stata realizzata la consueta customer care differenziata rivolta agli assistiti della mutua ed alle imprese cooperative ed enti che hanno aderito al progetto mutualistico. La customer inviata è composta oltre 30 quesiti con l'obiettivo di verificare il livello di soddisfazione dei servizi resi, la qualità dell'assistenza, gli strumenti di comunicazione e la relazione. Sia sul fronte degli assistiti che degli enti il voto medio riconosciuto a Mutua CST è stato pari a 4/5.

6. SITUAZIONE ECONOMICO E FINANZIARIA

	31.12.2023	31.12.2024
TOTALE ENTRATE	€ 2.115.822	€ 2.368.085
TOTALE USCITE	€ 1.935.979	€ 2.141.713
MARGINE MUTUALISTICO A PATRIMONIO NETTO	€ 179.843	€ 226.372
PATRIMONIO NETTO	€ 4.187.756	€ 4.414.127

7. ALTRE INFORMAZIONI

La guerra in Ucraina ed in parte ancora la scia lunga della pandemia hanno inevitabilmente inciso in maniera rilevante sull'attività mutualistica complessiva. In un quadro difficile Mutua CST, grazie alla collaborazione con la mutua nazionale, è riuscita a garantire continuità di servizio grazie agli investimenti fatti negli anni.

8. CONTATTI

Per gli iscritti:

- Molte delle informazioni che cerchi sono facilmente reperibili sul nostro sito www.mutuacst.it
- Se ti è rimasto qualche dubbio prenota l'assistenza telefonica chiamando lo 0461 1975140. Sarai richiamato, in orario d'ufficio, entro un giorno lavorativo.

Per le Cooperative:

- Per informazioni relative all'offerta dei piani sanitari di Mutua CST: promozione@mutuacst.it
- Per informazioni relative a modalità d'iscrizione, versamento dei contributi, estensione della copertura al nucleo familiare: amministrazione@mutuacst.it
- Chiama l'Ufficio Amministrazione al numero 0461 1975141 selezionando l'opzione 1.

Per le strutture sanitarie o socio assistenziali interessate a convenzionarsi:

- Chiama allo 0461 1975141 e seleziona l'opzione 2
- Scrivi a network@mutuacst.it