



BIOS

PER LA VOSTRA SALUTE, DAL 1974

Relazione di impatto 2024



Sommario

Lettera dell’Amministratore Unico e del Responsabile d’Impatto	4
Introduzione e obiettivi del documento	6
La visione di fondo	7
Diventare Società Benefit: una scelta di identità	8
La Buona Impresa come standard di valutazione.....	8
Il Gruppo Bios: Una storia di salute e innovazione	9
Un sistema qualità come impegno strutturale.....	10
L’adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. n. 231/01	10
Un’impresa che guarda lontano	11
Il Gruppo Bios nel 2024	12
La materialità degli impatti e la relativa autovalutazione dell’impresa	12
Gli impatti rilevanti per Bios e la valutazione effettuata dall’impresa: impatti prioritari e leve di sviluppo.....	13
La governance e gli stakeholder, l’organizzazione e i suoi strumenti	18
Un sistema orientato, con spazi di evoluzione	18
I punti di forza	18
Le aree ben presidiate.....	19
Le aree da migliorare	19
In sintesi	19
Il servizio alle persone clienti e il suo impatto.....	20
Accesso ai servizi	20
Prestazioni erogate.....	20
Tempi e qualità del servizio	21
Qualità percepita e gestione delle criticità	22
Una struttura orientata al miglioramento.....	22
La valutazione dell’impatto del Servizio al Cliente	22
La survey	22
I risultati	23
Il lavoro in BIOS: struttura, equilibrio e sviluppo	26
Composizione della forza lavoro nel Gruppo BIOS.....	26
Il personale dipendente	26
Il personale con contratto di collaborazione	27
I medici.....	27
Il lavoro come finalità di beneficio comune	27

La survey	28
I risultati	28
La creazione di valore economico	32
Sintesi della creazione di valore	34
La continuità nel tempo della Creazione di valore	34
La rendicontazione relativa alle finalità di Beneficio Comune.....	36
1. Impegno nel sociale con specifiche attività di natura filantropica	36
Obiettivi per il 2024	36
Attività svolte nel 2024	36
2. Impegno verso una crescente attenzione al benessere dei dipendenti mediante progetti di welfare aziendale, di formazione, di maggior tutela della salute.	39
Obiettivi per il 2024	39
Attività svolte nel 2024	39
Obiettivi per il 2025 in base alle Finalità di Beneficio Comune in Statuto	41
Impegno nel sociale, con specifiche attività di natura filantropica	41
Impegno verso una crescente attenzione al benessere dei dipendenti mediante progetti di welfare aziendale, di formazione, di maggior tutela della salute.....	42
Governance.....	42

Lettera dell'Amministratore Unico e del Responsabile d'Impatto

La presente Relazione d'Impatto illustra il percorso intrapreso da BIOS S.p.A. S.B. nel suo secondo anno come Società Benefit.

BIOS ha infatti acquisito lo status di Società Benefit nel dicembre 2022, formalizzando all'interno del proprio Statuto la volontà di crescere operando in modo responsabile, sostenibile e trasparente.

La Relazione è il principale documento attraverso il quale una Società Benefit rendiconta quanto fatto per i propri stakeholder e la collettività nell'anno trascorso e pianifica le proprie azioni, volte al perseguimento del beneficio comune, per il nuovo anno.

Il documento, che riveste un'importanza centrale unitamente al bilancio d'esercizio, rappresenta un vero e proprio punto di riferimento per guidare il nostro agire in futuro.

Per il Gruppo BIOS, come per tutte le Società Benefit, inoltre, la Relazione d'Impatto risponde certamente al dettato normativo ma è, soprattutto, un ottimo strumento di comunicazione, trasparente e completa, ai propri stakeholder di cos'è e cosa vuole essere, del proprio intento e dei propri valori e di come si impegna nel perseguirli concretamente.

La Relazione per il 2024 contiene, inoltre, la valutazione d'impatto, che rappresenta una fonte di ispirazione per autovalutarci e impostare le nostre azioni di miglioramento; per adempiere a questo obiettivo, si è utilizzato il Modello della Buona Impresa, sviluppato dalla Fondazione Buon Lavoro.

Aver scelto di adottare, per la valutazione d'impatto prevista dalla normativa, lo strumento SABI (Strumento di Autovalutazione del Buon Impatto), nasce dalla volontà di valutare e migliorare la capacità di BIOS di generare valore in modo sistemico.

Il raggiungimento di tali obiettivi avviene grazie al coinvolgimento dei nostri dipendenti e collaboratori, che contribuiscono a rendere migliore la nostra azienda migliore, promuovendo costantemente la diffusione della cultura della sostenibilità.

Roma, 11 giugno 2024

L'Amministratore Unico

Il Responsabile di Impatto

Introduzione e obiettivi del documento

Spesso, quando le persone sentono la parola **'benefit'** associata a un'impresa, la collegano subito a qualcosa di **positivo**, un 'di più' rispetto al solito. Alcuni pensano a **vantaggi per i dipendenti**, come buoni pasto, auto aziendale, palestra convenzionata o assicurazioni sanitarie. Altri immaginano un'azienda che **offre qualcosa in più alla società**, come iniziative di solidarietà, sostegno alle scuole o attività di volontariato.

Molti non sanno ancora che "impresa benefit" o, meglio, "società benefit" non significa, per l'azienda interessata, solo fare beneficenza o dare vantaggi ai lavoratori, ma indica la scelta deliberata di essere un'impresa che vuole avere, **attraverso la propria attività caratteristica**, un **impatto positivo** sulla società e sull'ambiente, oltre a perseguire il proprio giusto profitto.

Questa scelta è stata assunta in modo strutturale e scritta nel proprio statuto nel quale vengono anche indicati gli ambiti primari nei quali l'azienda intende realizzare il proprio impegno di impatto positivo, che la normativa definisce **"finalità di beneficio comune"**.

La Legge di Stabilità per il 2016 (articolo 1, commi da 376 a 384, legge 28 dicembre 2015, n.208), infatti, ha introdotto nel nostro ordinamento giuridico questo particolare tipo di società, denominata **"società benefit"**.

Le società benefit, quindi, vengono così descritte dal comma **376**: *"[...] società, di seguito denominate «società benefit», che nell'esercizio di una attività economica, oltre allo scopo di dividerne gli utili, perseguono una o più finalità di beneficio comune e operano in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni ed altri portatori di interesse"*.

Inoltre, il comma **382** recita *"Ai fini di cui ai commi da 376 a 384, la società benefit redige annualmente una relazione concernente il perseguimento del beneficio comune, da allegare al bilancio societario e che include:*

a) la descrizione degli obiettivi specifici, delle modalità e delle azioni attuati dagli amministratori per il perseguimento delle finalità di beneficio comune e delle eventuali circostanze che lo hanno impedito o rallentato;

b) la valutazione dell'impatto generato utilizzando lo standard di valutazione esterno con caratteristiche descritte nell'allegato 4 annesso alla presente legge e che comprende le aree di valutazione identificate nell'allegato 5 annesso alla presente legge;

c) una sezione dedicata alla descrizione dei nuovi obiettivi che la società intende perseguire nell'esercizio successivo".

La presente Relazione, quindi, è stata predisposta nel pieno rispetto dell'articolo 1, comma n. 382, della Legge n. 208/2015.

Per il Gruppo BIOS, come per tutte le Società Benefit, inoltre, la Relazione d'Impatto risponde certamente al dettato normativo ma è, soprattutto, un ottimo strumento di comunicazione, trasparente e completa, ai propri stakeholder di cos'è e cosa vuole essere, del proprio intento e dei propri valori e di come si impegna nel perseguirli concretamente.

La visione di fondo

Prendersi cura della salute oggi significa molto più che offrire prestazioni cliniche di alta qualità. Per **Bios Società Benefit**, significa innanzitutto avere piena consapevolezza del proprio ruolo sociale e contribuire alla costruzione di una società più giusta, più inclusiva e più sana nel suo complesso.

Nata nel 1974 a Roma come centro polispecialistico privato di alto livello, la Bios è cresciuta negli anni fino a diventare un punto di riferimento regionale nella **diagnostica di laboratorio, clinica e strumentale**. Ha sviluppato un **modello integrato di assistenza sanitaria** che coniuga professionalità medica, tecnologia d'avanguardia, rapidità dei tempi di risposta e attenzione alla persona in tutte le fasi del percorso diagnostico.

Nel 2022 dopo la scomparsa dell'allora amministratore unico Maria Grazia Tambroni Patrizi, figura storica che con la sua intuizione e con amorevole dedizione diede vita e sviluppò - con il decisivo e costante supporto del marito medico Livio Patrizi - la Bios ha scelto di evolvere ulteriormente la propria identità assumendo la qualifica giuridica di **Società Benefit**; formalizzando così un impegno che già da tempo guidava molte delle sue scelte: ambire a contribuire attivamente al **bene comune**, nel senso più ampio del termine.

Per questo la Bios ha formalizzando all'interno del proprio Statuto la volontà di crescere operando in modo responsabile, sostenibile e trasparente.

Per la Bios, le finalità di beneficio comune indicate nello Statuto sono:

- impegno nel sociale, con specifiche attività di natura filantropica
- impegno verso una crescente attenzione al benessere dei dipendenti mediante progetti di welfare aziendale, di formazione, di maggior tutela della salute.

La Relazione d'Impatto è il principale documento attraverso il quale una Società Benefit pianifica le proprie azioni volte al perseguimento del beneficio comune per il nuovo anno e rendiconta quanto fatto per i propri stakeholder e la collettività nell'anno trascorso.

Questo documento, che riveste un'importanza centrale unitamente al bilancio d'esercizio, quindi, rappresenta un vero e proprio punto di riferimento per guidare il nostro agire in futuro.

Il nostro obiettivo è, rispondendo pienamente anche a quanto prescritto dalla specifica normativa sulle Società Benefit, comunicare e condividere con i nostri stakeholder e la comunità più ampia, con trasparenza e completezza, i primi obiettivi raggiunti e i futuri obiettivi per il perseguimento delle finalità di beneficio comune previste dallo Statuto.

Riteniamo importante sottolineare, già in questa premessa, che il raggiungimento di tali obiettivi – così come la loro definizione - avviene grazie al coinvolgimento dei nostri dipendenti e collaboratori, che contribuiscono a rendere la nostra azienda migliore per incarnare sempre di più i principi della sostenibilità integrale e per diffonderne la cultura, attraverso propria concreta testimonianza quotidiana.

Come fonte di guida e ispirazione per autovalutarci e impostare le nostre azioni di miglioramento abbiamo scelto - grazie alla selezione effettuata dagli autorevoli collaboratori che ci stanno supportando nel perseguimento dell'obiettivo sin qui esposto - il **Modello della Buona Impresa**, sviluppato dalla Fondazione Buon Lavoro, (<https://fondazionebuonlavoro.it/>) che *"si propone di contribuire a sviluppare, sia sul piano teorico che su quello pratico, il 'Buon Lavoro': il lavoro come fonte di realizzazione delle persone, nell'ambito di una economia responsabile, inclusiva e sostenibile (dallo Statuto)"* e che ha messo a punto, negli anni, un modello strategico-gestionale per l'impresa e alcuni strumenti di valutazione della buona gestione e dell'impatto generato, coerenti con quanto previsto dalla normativa per le Società Benefit.

Aver scelto di adottare, per la valutazione d'impatto prevista dalla normativa, lo strumento **SABI** (Strumento di Autovalutazione del Buon Impatto), nasce dalla volontà di valutare e migliorare la capacità di Bios di generare valore in modo sistemico.

Vogliamo avere sempre maggiore coscienza – in modo chiaro, partecipato e trasparente – di come le nostre azioni influenzano le vite delle persone, la qualità del lavoro, il territorio in cui operiamo e il nostro stesso modo di intendere l'impresa.

Essere una 'buona impresa' per Bios non è un'etichetta, ma un complesso percorso: una tensione costante verso la qualità, l'equità, la responsabilità e la cura.

In un contesto sanitario attraversato da trasformazioni profonde – demografiche, culturali, tecnologiche - **intendiamo essere parte attiva di un rinnovato riconoscimento del ruolo centrale del medico curante**, che deve poter restare sempre il principale alleato delle persone per scelte più consapevoli e appropriate nel prendersi cura della propria salute.

Diventare Società Benefit: una scelta di identità

Nel 2022, il Gruppo Bios, come già accennato, ha compiuto un passo fondamentale nel proprio percorso evolutivo scegliendo di diventare **Società Benefit**, ai sensi della Legge 208/2015. Questa trasformazione giuridica e culturale ha rappresentato per noi non solo un adempimento formale, ma un **impegno sostanziale** verso un nuovo modo di fare impresa: più responsabile, più trasparente, più consapevole del proprio impatto sul mondo.

Essere Società Benefit significa integrare nello statuto dell'impresa – accanto allo scopo di lucro – **una o più finalità di beneficio comune**, ovvero l'obiettivo esplicito di generare valore sociale, ambientale e culturale per la collettività. Queste finalità non sono accessorie, ma costituiscono parte integrante della nostra missione, vengono monitorate e rendicontate ogni anno attraverso questa Relazione che è pubblica.

Diventare Società Benefit ha significato per Bios rivedere alcune modalità organizzative, formalizzare valori già presenti nella prassi e, soprattutto, assumersi una **responsabilità pubblica** nei confronti degli stakeholder: pazienti, medici, collaboratori, enti del territorio, istituzioni, cittadini.

Questa seconda Relazione d'Impatto nasce proprio con questo spirito: non come esercizio autoreferenziale, ma come **strumento di dialogo**, trasparenza e co-progettazione. Vogliamo che le persone che incontriamo ogni giorno – nei nostri centri diagnostici, negli uffici e nei luoghi del territorio – possano riconoscersi nel nostro operato e, se lo vorranno, contribuire a orientarne il futuro.

La Buona Impresa come standard di valutazione

Bios ha scelto di ispirarsi al modello della **Buona Impresa**[®], promosso dalla **Fondazione Buon Lavoro**, per misurare il proprio impatto e orientare le proprie scelte strategiche. Questo modello parte da una visione semplice e radicale: ogni impresa, nella sua attività quotidiana, produce effetti sul mondo che la circonda. La qualità di questi effetti non è un dato accessorio, ma è parte integrante del suo valore e della sua legittimità sociale.

Secondo il Modello della Buona Impresa, sono cinque le aree in cui un'organizzazione è chiamata a generare valore:

- **Governance e coerenza strategica**, ovvero la capacità di governarsi in modo trasparente, partecipato e orientato al bene comune.
- **Servizi e prodotti**, la cui qualità va valutata anche in termini di impatto sociale e culturale.
- **Lavoro**, inteso come occasione di crescita e realizzazione per le persone.
- **Valore economico**, da creare e redistribuire in modo equo e sostenibile.
- **Ambiente**, da rispettare e proteggere, riducendo le esternalità negative e promuovendo pratiche rigenerative.

Bios ha deciso di applicare questo modello nella convinzione che la **sostenibilità, l'etica e la cura** siano elementi chiave non solo per fare impresa in modo responsabile, ma anche per garantire l'eccellenza del servizio sanitario. Ogni giorno, infatti, le sue **strutture polispecialistiche** – distribuite tra le sedi dei Parioli: Bios Euclide, Bios Tuccimei, Fisiobios, Bios Archimede Surgery, nonché dislocate nel quadrante sud della capitale: Bios San Giovanni, Bios Colli Aniene e, da ultimo a Bracciano e Montelibretti, accolgono migliaia di persone che chiedono non solo competenza, ma anche fiducia, ascolto e orientamento.

Per valutare in modo rigoroso e partecipato le proprie performance d'impatto, Bios ha adottato lo **strumento SABI**, che consente una lettura articolata degli effetti – positivi e negativi, diretti e indiretti – generati dall'impresa in ciascuna delle aree sopra indicate. Lo strumento è stato applicato attraverso un **processo partecipativo** che ha coinvolto, questa prima volta, direzione, lavoratori dipendenti e clienti, producendo una interessante fotografia della situazione attuale e delle potenzialità evolutive.

L'obiettivo non è solo rendicontare ciò che già si fa, ma **apprendere** da questa analisi per migliorare, innovare, evolvere. Per Bios, infatti, il modello della Buona Impresa può diventare non solo uno standard di rendicontazione, ma una vera e propria **bussola culturale** per aiutarci a orientare le scelte quotidiane invitandoci a fermarci a riflettere su quanto davvero abbiamo contribuito – e potremo contribuire – al benessere delle persone e del pianeta.

Il Gruppo Bios: Una storia di salute e innovazione

Il Gruppo BIOS nasce nel 1974 come laboratorio di analisi cliniche a Roma.

In cinquant'anni di attività, l'impresa si è evoluta fino a diventare un **sistema integrato** di servizi sanitari polispecialistici, articolato in più sedi operative e riconosciuto a livello regionale e nazionale per l'elevata competenza, la qualità e la continua innovazione tecnologica.

Ricapitolando quindi, oggi BIOS è una realtà complessa e coesa, che opera attraverso diverse strutture organizzate per aree di specializzazione:

- BIOS S.p.A. – Società Benefit, cuore della diagnostica clinica e specialistica accreditata con il servizio sanitario regionale per la diagnostica e di laboratorio e in parte per quella per immagini ;
- BIOS Diagnostica S.r.l., struttura totalmente privata e sempre operativa nell'ambito della sede storica di Via Domenico Chelini 39, specializzata in imaging avanzato;
- Fisiobios S.r.l., che integra diagnostica, fisioterapia e chirurgia ambulatoriale;
- Bios San Giovanni S.r.l., laboratorio accreditato con il servizio sanitario regionale e centro di diagnostica strumentale specialistica e per immagini in prossimità nel quadrante sud della Capitale;
- Bios Colli Aniene accreditata per la diagnostica di laboratorio
- Bios Bracciano S.r.l. e Salubris S.r.l. (Montelibretti), poliambulatorio diversificato, accreditate per la diagnosi di laboratorio.

La sede centrale di via Chelini, a Roma, è il fulcro gestionale e simbolico di un Gruppo che si riconosce in una visione di sanità accessibile, precisa, continua, etica e competente.

Sebbene solo BIOS SpA sia formalmente una Società Benefit, la presente relazione è relativa all'intero Gruppo come sopra articolato.

Con quasi tre milioni di analisi di laboratorio all'anno, centinaia di prestazioni specialistiche quotidiane, numerosi percorsi in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale, BIOS è vista come un punto di riferimento affidabile per pazienti, famiglie e aziende. Le sedi sono aperte 365 giorni l'anno, comprese le domeniche e il mese di agosto, con orari estesi e servizi di refertazione rapida, anche via e-mail.

L'orientamento all'utente è visibile non solo nella disponibilità logistica, ma anche nella cura della relazione, nella trasparenza delle informazioni e nella promozione dei diritti della persona: dalla privacy alla qualità percepita, dalla possibilità di scelta alla partecipazione alla scelta attraverso il consenso informato.

Un sistema qualità come impegno strutturale

L'eccellenza clinica non è lasciata al caso. Il **Sistema Qualità** del Gruppo BIOS è conforme alla norma UNI EN ISO 9001 e si fonda su principi di miglioramento continuo, formazione permanente, prevenzione delle non conformità e valutazione costante della soddisfazione dell'utenza.

Dal 2013, il servizio di diagnostica di laboratorio è inoltre certificato da Bureau Veritas secondo lo standard "Qualità in Medicina di Laboratorio", che integra e supera i requisiti della ISO 9001.

La Politica della Qualità, aggiornata annualmente, si basa su impegni precisi:

- comunicare con trasparenza e chiarezza la gamma e le condizioni dei servizi;
- prevenire sistematicamente comportamenti non conformi;
- monitorare e migliorare i processi attraverso un'integrazione funzionale tra tutti i reparti;
- garantire la formazione continua, la competenza e l'etica dei collaboratori;
- ascoltare attivamente gli utenti e attuare misure correttive in base al loro riscontro.

Questi principi non sono solo dichiarati, ma tradotti in pratiche operative, come:

- moduli di valutazione e reclamo disponibili in tutte le segreterie;
- sistemi di risposta ai reclami entro 48 ore;
- materiali informativi diffusi in ogni sede;
- tracciabilità e trasparenza dei referti anche online.

L'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. n. 231/01

Al fine di assicurare la correttezza nella conduzione delle attività aziendali e con l'ottica di diffondere e promuovere l'integrità e la trasparenza, BIOS ha ritenuto opportuno recepire le indicazioni del D. Lgs. n. 231/2001 e dotarsi di un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** atto a prevenire il rischio di commissione di reati contemplati dal Decreto stesso.

Sebbene l'adozione del Modello sia prevista dalla legge come facoltativa e non obbligatoria, la Società ha sviluppato un progetto di analisi dei propri strumenti organizzativi, di gestione e di controllo, volto a verificare la corrispondenza dei principi comportamentali e delle procedure già adottate alle finalità previste dal Decreto e, se necessario, a integrare il Modello già esistente.

Tale iniziativa è stata assunta nell'intento di tutelare la propria immagine, gli interessi e le aspettative dei dipendenti, degli azionisti, dei clienti e della società in generale e nella convinzione che l'adozione del Modello - al di là delle prescrizioni del Decreto che individuano nello stesso un elemento facoltativo e non obbligatorio - possa costituire un valido strumento di sensibilizzazione di tutti coloro che operano in nome e per conto della Società, affinché si attengano a comportamenti corretti e lineari nell'espletamento delle proprie attività, tali da prevenire il rischio di realizzazione dei reati previsti dal Decreto stesso.

Valori essenziali per BIOS S.p.A. Società Benefit sono la credibilità, l'affidabilità e la fiducia, a fronte di questi valori, l'adozione di tale modello diviene un obbligo morale, in primo luogo, verso se stessi e i propri clienti, e in seguito, verso la collettività in generale.

Un'impresa che guarda lontano

BIOS oggi è più di una rete di strutture sanitarie: è una comunità professionale impegnata a **generare valore per la collettività**. Attraverso investimenti in tecnologia, formazione, ascolto del territorio unitamente alla transizione benefit, il Gruppo intende evolvere da fornitore di servizi sanitari a promotore di salute e coesione sociale.

Questa visione guida anche la scelta strategica e editoriale di questa Relazione d'Impatto che consideriamo uno strumento di trasparenza, apprendimento e corresponsabilità verso gli stakeholder.

Il Gruppo Bios nel 2024

Guardiamo ora specificamente al Gruppo Bios per come è stato configurato e ha operato nel 2024, anno cui si riferisce la presente relazione d'Impatto.

Esamineremo come primo aspetto, che ha orientato le modalità di valutazione relativamente a tutti i pilastri del modello di valutazione, la **materialità dell'impresa**, ovvero le aree di impatto sulle quali agisce.

Commenteremo poi la valutazione effettuata relativamente alla *governance*, ovvero all'insieme dei processi strategici, organizzativi, decisionali, relazionali che indirizzano e consentono di governare le attività dell'impresa.

Esamineremo quindi congiuntamente i dati di sintesi della performance dell'impresa nel 2024 unitamente alle valutazioni date dall'impresa stessa e dai suoi stakeholder primari con riferimento ai tre pilastri prodotto, lavoro, risultato economico.

Infine, commenteremo una vista sintetica dei risultati del sistema nel suo complesso e la sua sostenibilità nel lungo periodo.

La materialità degli impatti e la relativa autovalutazione dell'impresa

L'impatto di un'impresa sul mondo non si misura solo nei risultati economici o nelle performance operative, ma anche nei **segni che essa lascia nella società e nell'ambiente**: nei legami che attiva o indebolisce, nelle opportunità che crea o limita, nei comportamenti che promuove o disincentiva.

Per questo, una Relazione d'Impatto non può limitarsi a una narrazione autoreferenziale. Deve partire da una domanda preliminare e decisiva: **quali sono gli ambiti in cui l'attività di Bios produce un impatto rilevante sulla società e sull'ambiente?** A questa domanda risponde l'**analisi di materialità**.

L'approccio alla materialità proposto dallo **strumento SABI – Strumento di Autovalutazione del Buon Impatto**, adottato da BIOS, è basato sui più recenti standard internazionali (GRI 2022, ESRS 2023) ed è in linea con i principi della legge sulle Società Benefit.

La logica seguita non è quella del semplice incrocio tra interessi aziendali e aspettative degli stakeholder, ma piuttosto quella della **centralità dell'impatto**: effettivo o potenziale, positivo o negativo, intenzionale o non intenzionale. L'obiettivo è stato individuare gli **impatti che contano davvero**, perché generati in modo strutturale e ricorrente dalle attività dell'impresa.

L'analisi è stata condotta, in autovalutazione, a partire dai 15 impatti standard individuati dal SABI ed è stato espresso un giudizio sulla rilevanza di ciascun ambito per l'attività di Bios, utilizzando quattro livelli: **trascurabile, abbastanza rilevante, molto rilevante e core business**.

Sulla base dell'analisi di materialità condotta, il sistema SABI ha 'personalizzato' il questionario con il quale l'impresa ha autovalutato i propri impatti e i questionari con i quali è stato chiesto ai principali stakeholder – clienti, lavoratori, soci – di esprimere la propria valutazione.

Questa prima analisi di materialità rappresenta una base importante per orientare la rendicontazione e la valutazione d'impatto, ma è anche un **esercizio di consapevolezza**: ha aiutato l'azienda a comprendere meglio dove sta incidendo davvero, e dove potrebbe – o dovrebbe – incidere di più.

Lavorare per diventare una buona impresa significa anche **interrogarsi periodicamente** su come evolve il contesto, su come cambiano le aspettative della società e su come l'impresa possa rispondere a queste trasformazioni senza snaturarsi, ma anzi **continuando ad affermare la propria identità** in chiave generativa.

Gli impatti rilevanti per Bios e la valutazione effettuata dall'impresa: impatti prioritari e leve di sviluppo

L'immagine che segue, chiamata 'Semaforo degli impatti', dà sinteticamente evidenza - con un indicatore (verde, giallo, rosso) - dell'impatto generato dalle attività dell'azienda negli ambiti che l'azienda ha definito come 'core business', 'molto rilevante' e 'abbastanza rilevante' in base all'autovalutazione espressa dall'azienda stessa sui singoli elementi presi in considerazione.

Il sistema è piuttosto severo e la tabella va letta così:

- ROSSO - PUNTO CRITICO: se anche solo un Requisito Minimo pertinente risulta 'in via di definizione'
- GIALLO - ATTENZIONE: se anche per uno solo degli elementi che generano tale impatto è stata espressa una valutazione critica
- VERDE - MOLTO BENE: se la valutazione media degli elementi che generano tale impatto è alta
- GRIGIO – NEUTRO: negli altri casi

CORE BUSINESS		
Benessere degli individui ⓘ		
IMPATTO MOLTO RILEVANTE		
Diversità, Equità e Inclusione ⓘ		
IMPATTO MOLTO RILEVANTE		
Salute e sicurezza dei lavoratori ⓘ		
IMPATTO MOLTO RILEVANTE		
Progresso della società e innovazione ⓘ		
IMPATTO MOLTO RILEVANTE		
Educazione, informazione e cultura ⓘ		
IMPATTO MOLTO RILEVANTE		
Sviluppo, benessere e realizzazione dei lavoratori ⓘ		

Fig. 1 – Semaforo degli impatti (core business e molto rilevante)

Il **Benessere degli individui** – ovvero l’impatto sulla qualità della vita delle persone, esterne all’impresa, i loro bisogni e le loro aspettative - è stato valutato decisamente **‘core business’**. Bios nasce con la missione esplicita di prendersi cura della salute delle persone.

L'erogazione di servizi sanitari diagnostici e specialistici rappresenta l'attività principale dell'impresa e pertanto questa è, senza dubbio, la sua area d'impatto più significativa, considerato che la salute è certamente un fattore primario della qualità di vita.

L'autovalutazione effettuata ha dato semaforo verde. Bios infatti è impegnata, oltre che nel dare la massima attenzione alla qualità del servizio, a favorire un accesso il più possibile equo e tempestivo alla prevenzione e alla diagnosi, anche attraverso iniziative specifiche come la continuità di prestazioni in convenzione con il SSN, anche nel caso queste siano eccedenti rispetto al tetto di budget definito dalla Regione Lazio, e alcune iniziative tra quelle di beneficio comune rendicontate più avanti.

Sono stati giudicati, poi, **'molto rilevanti'** per Bios gli ambiti d'impatto che seguono.

- **Diversità, Equità e Inclusione** - in questo ambito ricadono il rispetto e la tutela della diversità, non solo in termini di genere ma anche in considerazione di etnia, disabilità, età, ecc. e un trattamento equo e inclusivo per tutti, senza discriminazioni.

Qui il semaforo, purtroppo, è rosso. Dopo aver avviato diverse iniziative mirate che stanno cominciando a dare buoni risultati, il miglioramento da conseguire è relativo al monitoraggio sistematico e costante di questi risultati per intervenire tempestivamente con eventuali correttivi quando necessario.

- **Salute e sicurezza dei lavoratori** - ovvero la salute, il benessere e la sicurezza, fisica, mentale e della sfera privata dei collaboratori, garantendo i mezzi necessari alla loro protezione e tutela.

Semaforo verde: la sicurezza rappresenta una priorità per il Gruppo Bios che, oltre a essere in regole con tutte le normative in merito e investire costantemente per avere procedure e attrezzature all'avanguardia, è particolarmente attenta al benessere di tutte le lavoratrici e di tutti i lavoratori e sensibile a loro bisogni specifici emergenti.

- **Progresso della società e innovazione** – questo punto guarda allo sviluppo e alla crescita della società dal punto di vista del cambiamento, del progresso e dell'innovazione, anche di natura tecnologica, digitale, scientifica.

Semaforo verde: la società è costantemente impegnata nell'innovazione in tutti i suoi aspetti al fine di fornire un servizio eccellente dal punto di vista della qualità, della sicurezza e della relazione con i clienti. Oltre all'investimento nelle apparecchiature e nelle procedure, sono in corso importanti interventi di digitalizzazione per rendere sempre più accessibili e contatti, i servizi e le informazioni sanitarie personali a pazienti e medici curanti garantendo il massimo livello di privacy e sicurezza dei dati.

- **Educazione, Informazione e cultura** – questo ambito riguarda la diffusione di contenuti educativi, formativi, culturali e di iniziative volte a mantenere e/o migliorare le competenze e le conoscenze dei lavoratori interni all'impresa, ma anche del largo pubblico.

In questo caso il semaforo è grigio: mentre la formazione e sviluppo delle competenze del personale sono considerati parte integrante del valore che Bios intende generare all'interno e all'esterno della propria organizzazione e costituiscono un'eccellenza, alcune iniziative avviate pre-COVID per fare cultura sanitaria nella comunità non sono state ancora riprese. La loro riprogettazione e potenziamento costituiscono uno degli obiettivi di sviluppo del 2025.

- **Sviluppo, benessere e realizzazione dei lavoratori** - La crescita individuale e professionale dei collaboratori dell'impresa, lo sviluppo delle competenze, il benessere fisico e mentale e la loro soddisfazione come persone

Qui il semaforo è verde: l'impresa impiega un numero rilevante di collaboratori (tra medici, tecnici, amministrativi) e punta a promuovere ambienti di lavoro fondati sul riconoscimento, la crescita professionale e la corresponsabilità. In questa direzione alcune iniziative progettate nel 2024 troveranno piena realizzazione nel 2025.

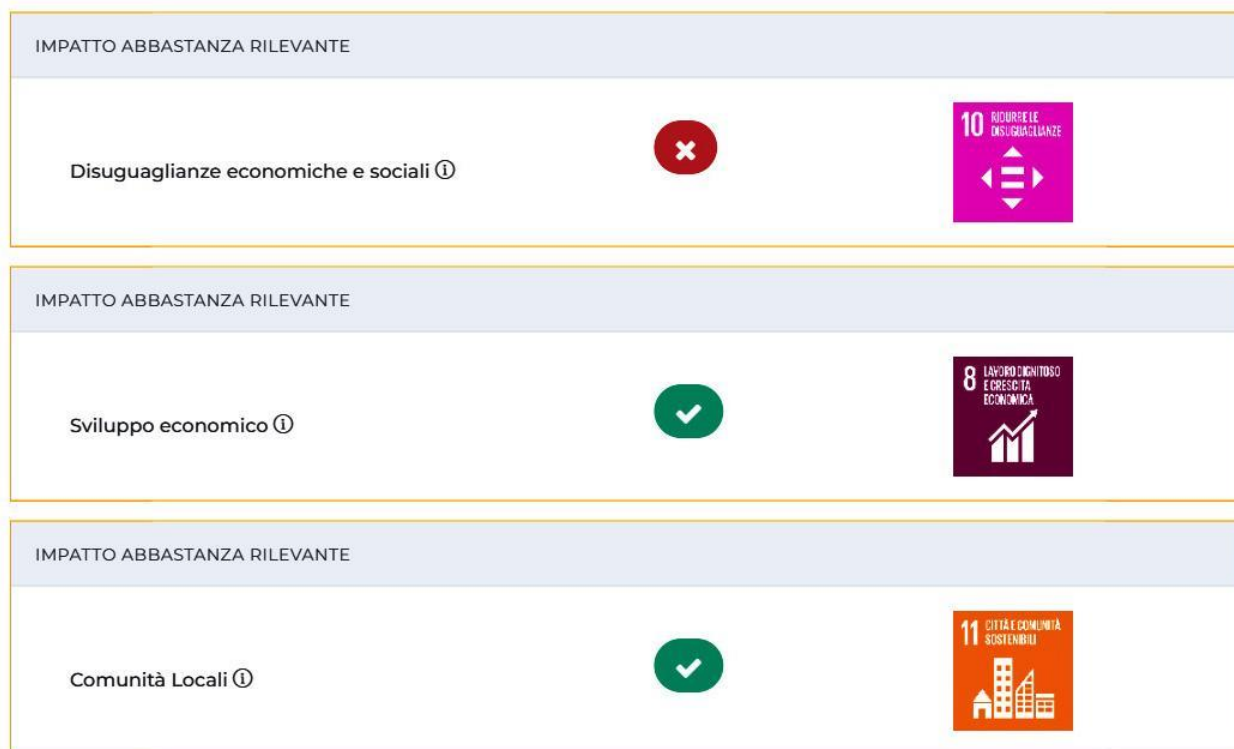


Fig. 2 – Semaforo degli impatti (abbastanza rilevante)

Infine, sono stati valutati come ‘abbastanza rilevanti’ le aree di impatto:

- **Disuguaglianze economiche e sociali** – il riferimento è all’impatto della società sul miglioramento o l’aggravio delle disuguaglianze economiche e/o sociali tra gli individui, ossia di quelle condizioni che possono causare differenze nel possesso di risorse e quindi nella generazione di opportunità di vita.

Semaforo rosso: sebbene in quest’area ricadano la continuità di prestazioni in convenzione, già accennata, e le iniziative filantropiche di cui si parlerà più avanti, l’impatto di BIOS non è quantitativamente significativo per la trasformazione della realtà. Il semaforo rosso si deve alla necessità di completamento di alcune iniziative di riequilibrio economico e contrattuale verso i professionisti non medici con contratto di collaborazione, nel 2024 solo avviate. Il percorso sarà completato nel 2025.

- **Sviluppo economico** - in questo ambito ricadono la crescita e lo sviluppo della società dal punto di vista economico, sia all’interno dell’impresa (per collaboratori, investitori, soci, ecc.) che all’esterno (territori limitrofi, comunità intercettate, indotto, ecc.).

Semaforo verde: si ritiene che l’impegno di BIOS in questo ambito e i risultati raggiunti siano di buon livello. L’impresa è sana e persegue costantemente l’equilibrio tra i tre pilastri (Prodotto, Lavoro, Risultati economici). Lo sviluppo è certamente orientato al lungo periodo. I fornitori - nei vincoli del tipo di forniture necessarie che sono prevalentemente prodotti di multinazionali specializzate - sono scelti con attenzione alla qualità e all’economicità complessiva del servizio ma anche con attenzione a privilegiare fornitori locali e/o etici (altre società benefit/B Corp, imprese sociali, ecc.).

- **Comunità locali** – il focus qui è sull’impatto che l’impresa sviluppa verso singole persone o gruppi che vivono o lavorano in un determinato contesto e che potrebbero essere interessati dalle attività dell’impresa (es. abitanti in prossimità dei siti produttivi, popoli indigeni, enti territoriali, ecc.).

Semaforo verde: il Gruppo BIOS è costantemente impegnato nella costruzione e nel mantenimento di relazioni di qualità e generative di valore condiviso sia con gli enti territoriali con cui si interfaccia per le sue attività specifiche (Regione Lazio, ASL, Enti Locali), sia con le imprese concorrenti operanti sullo

stesso territorio per sviluppare sinergie e migliorare la qualità complessiva delle relazioni istituzionali, sia con la comunità in generale all'interno della quale sviluppa numerose attività di carattere filantropico per lo più orientate a minori e persone in difficoltà.

Gli altri ambiti previsti dallo standard SABI:

Diritti Umani - La tutela dei diritti inalienabili degli esseri umani (essenziali a garantire loro dignità, sopravvivenza e sviluppo), siano essi interni o esterni all'impresa.

Cambiamento climatico - I mutamenti a lungo termine che possono interessare le temperature e i modelli meteorologici globali.

Inquinamento - L'immissione o la riduzione di sostanze inquinanti in atmosfera, nelle acque e nel suolo, potenzialmente nocive per la salute umana e/o l'ambiente.

Acque e risorse marine - La buona o cattiva gestione dell'acqua e delle risorse marine (prelievo massivo, spreco, cattivo utilizzo, ...).

Biodiversità ed ecosistemi - La variabilità degli organismi viventi, appartenenti agli ecosistemi terrestri, marini, o acquatici, o a complessi ecologici in generale.

Circularità e uso delle risorse - L'uso efficiente delle risorse presenti nell'ecosistema, nella produzione e nel consumo, finalizzato ad evitarne la diminuzione e a mantenerne il valore il più a lungo possibile nel tempo, in una logica di economia circolare,

sono stati valutati come **trascurabili** nel senso tecnico del termine: **non perché siano irrilevanti in assoluto**, ma perché al momento non rappresentano impatti generati direttamente o significativamente dall'attività ordinaria dell'impresa. Non sono stati, quindi oggetto di autovalutazione.

Sulla base dell'analisi di materialità effettuata son stati anche personalizzati al Gruppo BIOS i questionari di valutazione inviati agli stakeholder considerati primari dal SABI: clienti, lavoratrici e lavoratori, soci. I risultati saranno commentati nelle pagine successive.

La governance e gli stakeholder, l'organizzazione e i suoi strumenti

Bios, che ha celebrato nel 2024 il suo cinquantesimo anno di attività, è guidata dalla seconda generazione familiare, con un approccio che tiene insieme memoria, responsabilità e innovazione.

La governance dell’impresa è improntata a una visione strategica di lungo termine, che rifiuta logiche di puro ribasso e cerca invece il giusto equilibrio tra sostenibilità economica e qualità dei servizi sanitari. In questo senso si è fatta promotrice, nei confronti dei fondi assicurativi integrativi, dell’avvio di un censimento qualitativo delle strutture sanitarie. Classificarle non solo in base ai volumi, ma anche agli standard clinici, tecnologici, organizzativi e relazionali rappresenta un segnale forte di una aspettativa che BIOS è certamente in grado di soddisfare.

La coerenza tra parole e azioni, infatti, è garantita dalla trasparenza nei rapporti con gli stakeholder, dalla volontà di valorizzare il lavoro interno e dal rispetto del principio che qualità e valore vanno riconosciuti e sostenuti.

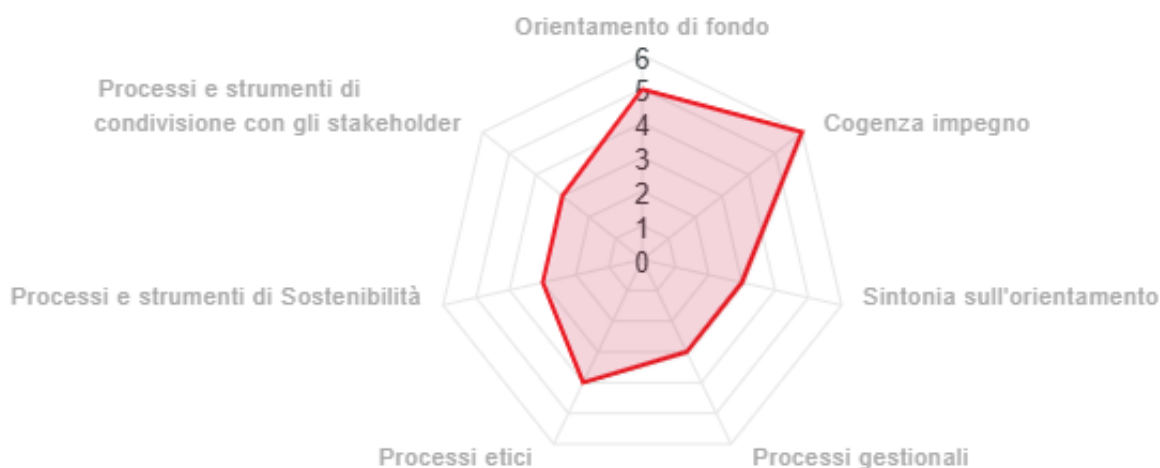


Fig. 3 – Autovalutazione rispetto alla Governance

Un sistema orientato, con spazi di evoluzione

L’autovalutazione realizzata attraverso SABI restituisce un’immagine chiara della **maturità attuale del sistema di governance** della Bios: un sistema solido nelle intenzioni, ben fondato in alcuni ambiti, e con ampi margini di rafforzamento in altri. I risultati sono articolati su una scala che va da 1 (forte criticità) a 6 (eccellente), permettendo una valutazione qualitativa di sette ambiti chiave.

I punti di forza

- Orientamento di fondo (5 – un risultato speciale)**
 Il posizionamento molto alto in quest’area indica una **forte coerenza strategica** tra la missione aziendale, la cultura dell’impresa e gli obiettivi di impatto dichiarati. La direzione è chiara, condivisa e percepita come generativa.
- Cogenza dell’impegno (6 – eccellente)**
 L’impegno dell’azienda ad assumere responsabilità pubbliche – come previsto dal modello di Società Benefit – è riconosciuto come concreto e autentico. Bios non si limita a dichiarazioni valoriali, ma ha intrapreso azioni visibili per orientare l’impresa in chiave trasformativa.

Le aree ben presidiate

- **Processi etici (4 – ben presidiato)**

Le pratiche di integrità, correttezza e trasparenza sono operative, anche se non sempre formalizzate in modo sistematico. Esiste una cultura etica diffusa, da valorizzare ulteriormente con strumenti di monitoraggio e policy condivise.

Le aree da migliorare

- **Processi e strumenti di sostenibilità (3 –OK ma migliorabile)**

Sebbene siano già attivi alcuni strumenti di gestione orientati alla sostenibilità, sono limitati e non ancora strutturati come sistema organico. L'adozione del SABI rappresenta un primo passo concreto verso un presidio più completo.

- **Processi gestionali (3 – OK ma migliorabile)**

I processi organizzativi sono funzionanti ma, considerate le dimensioni ormai raggiunte dall'impresa, probabilmente sarà necessario dotarsi di una articolazione organizzativa in più aree/livelli e rafforzare l'integrazione tra obiettivi economici, operativi e di impatto, soprattutto adottando sistemi organici di misurazione e feedback.

- **Sintonia sull'orientamento (3 – OK ma migliorabile)**

C'è coerenza complessiva tra governance e struttura operativa, ma permane un potenziale di allineamento soprattutto tra i diversi livelli decisionali e professionali, che potrebbe essere rafforzato tramite percorsi di coinvolgimento e comunicazione interna.

- **Processi e strumenti di condivisione con gli stakeholder (3 – OK ma migliorabile)**

Attualmente il dialogo con gli stakeholder avviene in modo parziale o informale. C'è consapevolezza dell'importanza di coinvolgere i portatori di interesse interni (lavoratori, collaboratori, medici) ed esterni (pazienti, territorio, istituzioni) in maniera più strutturata e continuativa. La Relazione d'Impatto e le survey stakeholder che l'hanno supportata costituiscono un primo passo in questa direzione.

In sintesi

La governance di Bios si fonda su una direzione chiara e su un impegno autentico, ma deve ancora **dotarsi di strumenti stabili, integrati e partecipativi** per consolidare la propria evoluzione in chiave benefit. I risultati raggiunti costituiscono una base solida per attivare, nei prossimi anni, **percorsi di rafforzamento nella gestione, nella partecipazione interna ed esterna, e nella capacità di tradurre l'intenzione in cultura e metodo condiviso**.

Il servizio alle persone clienti e il suo impatto

Accesso ai servizi

Nel 2024, la sede principale di Via Chelini ha visto entrare dalle sue porte complessivamente ca. **174.000** persone. Più della metà di questo totale è composto da persone tornate in Bios più di una volta, alcune - ca. 2000 - più di 10 volte. Il 25 % del totale è relativo a persone entrate per la prima volta. La situazione è stabile rispetto al 2023 che mostrava più o meno gli stessi valori.

Nelle altre sedi abbiamo avuto complessivamente ca. **144.000** accessi dei quali ca. il 40% è relativo a nuovi accessi. Anche in questo caso la situazione è stabile rispetto al 2023.

L'osservazione di questi dati ci fa dire che la nostra presenza nel panorama dei servizi diagnostici e specialistici sul territorio è consolidata e che BIOS costituisce un **punto di riferimento** per una clientela fidelizzata e che continua ad essere attrattiva per numero significativo di nuovi clienti.

Prestazioni erogate

Nel 2024 BIOS ha erogato complessivamente **2.918.000 prestazioni sanitarie**, confermando la sua identità di **struttura polispecialistica ad alta intensità di servizio**. L'attività è stata distribuita in tre macro-tipologie:

- **Analisi di laboratorio:** ca. **2.800.000** prestazioni – ca. 7.700 al giorno
- **Diagnostica per immagini:** ca. **77.560** prestazioni – ca. 210 al giorno, con l'impiego di tecnologie a bassa emissione di radiazioni (2 apparecchiature TAC su 3 lo sono).
- **Diagnostica specialistica:** ca. **40.350** prestazioni – ca. 110 al giorno, con un'offerta ampia e multidisciplinare.

Il servizio di analisi cliniche viene erogato nelle tre strutture di Via Chelini, San Giovanni, Colli Aniene, Bracciano e Montelibretti.

I servizi di diagnostica per immagini e diagnostica specialistica vengono erogati nelle sedi di Via Chelini e San Giovanni.

Le specialità disponibili, infatti sono più di **40**, grazie alla collaborazione di un gruppo composto da **oltre 240 medici**, distribuiti in modo articolato sulle diverse discipline, come mostrato nel grafico che segue.

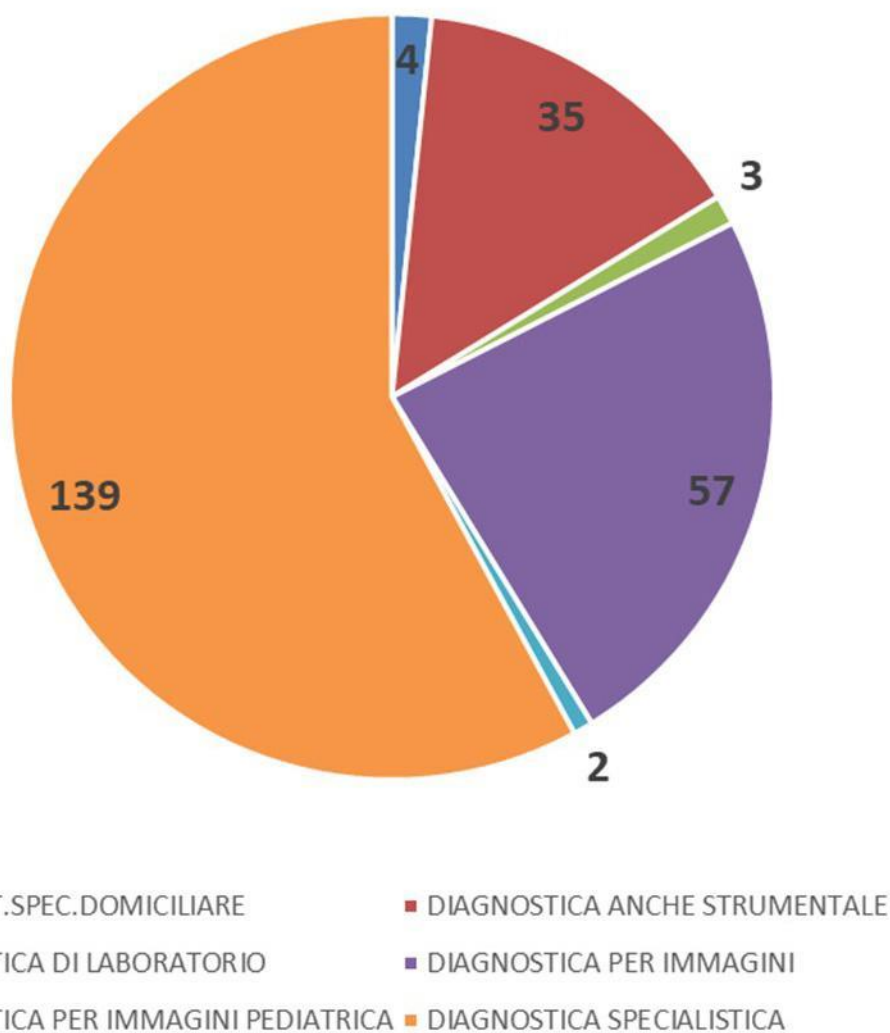


Fig.4 – Medici per specialità

Tempi e qualità del servizio

Uno dei fattori più apprezzati del servizio offerto da BIOS è la prontezza e l'efficienza del sistema di accesso. I dati 2024 lo confermano:

- **Tempo medio per prendere appuntamento:** nel 90% dei casi tra **1 e 15 giorni**.
- **Referti disponibili entro 24/48 ore:** nel **90% dei casi**, anche tramite invio digitale sicuro.
- **Sistema di prenotazione e refertazione** digitale e in costante evoluzione, con **invio periodico dello storico delle analisi**.

Il modello di servizio è orientato alla **cura personalizzata**, supportato da una **cartella clinica digitale** – ancora migliorabile – e da **investimenti tecnologici** significativi: circa 3,5 milioni di euro nel biennio 2022–2023, pari al 7% del fatturato, destinati a digitalizzazione e aggiornamento dei macchinari.

Qualità percepita e gestione delle criticità

BIOS adotta una **Politica della Qualità** fondata su rigore, ascolto e miglioramento continuo, certificata secondo la norma **ISO 9001** e con un presidio dedicato alla *customer care*.

Il **tasso di reclami** nel 2024 è stato contenuto (ca. 1 ogni 1.000 accessi), e la gestione è avvenuta con tempistiche e modalità allineate agli standard più elevati:

- **100% dei reclami gestiti entro 48 ore;**
- **100% dei casi risolti con soddisfazione dell'utente**, anche attraverso rimborsi o prestazioni gratuite/scontate.

Le cause prevalenti dei reclami sono risultate essere l'attesa al centralino per prenotazioni e il mancato rispetto degli orari programmati, entrambi oggetto di interventi correttivi nel piano 2025.

Una struttura orientata al miglioramento

Il servizio BIOS si distingue per una **combinazione virtuosa di capillarità, tecnologia e cultura dell'ascolto**. Le performance quantitative sono supportate da:

- una **Carta dei Servizi** aggiornata e disponibile al pubblico;
- un **modello organizzativo flessibile e competente;**
- una **visione sistemica** che mira costantemente all'integrazione di cura, accessibilità, sostenibilità e responsabilità etica per coniugare efficienza gestionale e prossimità umana.

Nell'intento, inoltre, di rendere sempre più agevole la relazione del cliente con la struttura BIOS, nel corso degli anni sono state introdotte alcune piccole innovazioni come:

- il **riconoscimento telefonico del cliente**: introduzione di un sistema avanzato di ricezione delle chiamate (One X Portal) che permette agli operatori CUP di identificare il cliente tramite il numero di telefono associato alla scheda anagrafica, visualizzando informazioni utili per accelerare la fase di prenotazione o informazione;
- l'**invio dei referti tramite mail** e lo **sblocco per i clienti fidelizzati**: implementazione di una procedura per sbloccare l'invio dei referti via mail anche in caso di insoluti per clienti fidelizzati, con una adeguata formazione del personale sui criteri da utilizzare e la procedura da seguire.
- una **nuova 'convenzione garage'**: stipula di una convenzione per il parcheggio dei clienti presso un garage nelle vicinanze che prevede la gratuità delle prime due ore e la possibilità di offrire una terza ora gratuita in caso di maggiore permanenza nelle strutture Bios. Ai clienti è stata data ampia informazione sulle modalità di utilizzo e gestione del parcheggio.

La valutazione dell'impatto del Servizio al Cliente

La survey

La valutazione dell'Impatto relativamente al pilastro 'Prodotto' è stata realizzata attraverso la compilazione del questionario SABI di autovalutazione - effettuata dall'azienda - e la somministrazione ai clienti di uno specifico questionario di valutazione volontario e anonimo.

I dati riportati di seguito rappresentano la sintesi di ca. **3.000 questionari compilati** dai clienti che, invitati a dare il loro feedback per questa valutazione, hanno risposto alla survey (ca.3% delle mail inviate, ca. il 10% delle mail aperte. Il tasso di apertura è nella media considerato l'invio all'intero indirizzario e in moltissimi casi molto tempo dopo la prestazione ricevuta).

Trattandosi di una prima esperienza il dato è abbastanza in linea con le aspettative ma suggerisce di strutturare la comunicazione a due vie tra impresa e clienti e, in particolare l’ascolto costante e la ricezione di feedback, in maniera più continuativa e attraverso diversi canali anche più coinvolgenti della semplice e-mail.

I risultati

Il questionario ha indagato sei ambiti centrali dell’esperienza cliente, utilizzando una scala da 1 a 6 (dove 1 indica una valutazione molto negativa e 6 una decisamente eccellente). L’analisi ha permesso di individuare sia i punti di forza riconosciuti da chi si rivolge a BIOS, sia gli spazi di miglioramento più urgenti.

Nel grafico che segue, la valutazione media espressa per ciascun ambito. Il grafico di sintesi che segue rappresenta la comparazione tra autovalutazione di BIOS e valutazione dei clienti sulla “**creazione di valore con il prodotto**” nelle sei aree di sintesi.

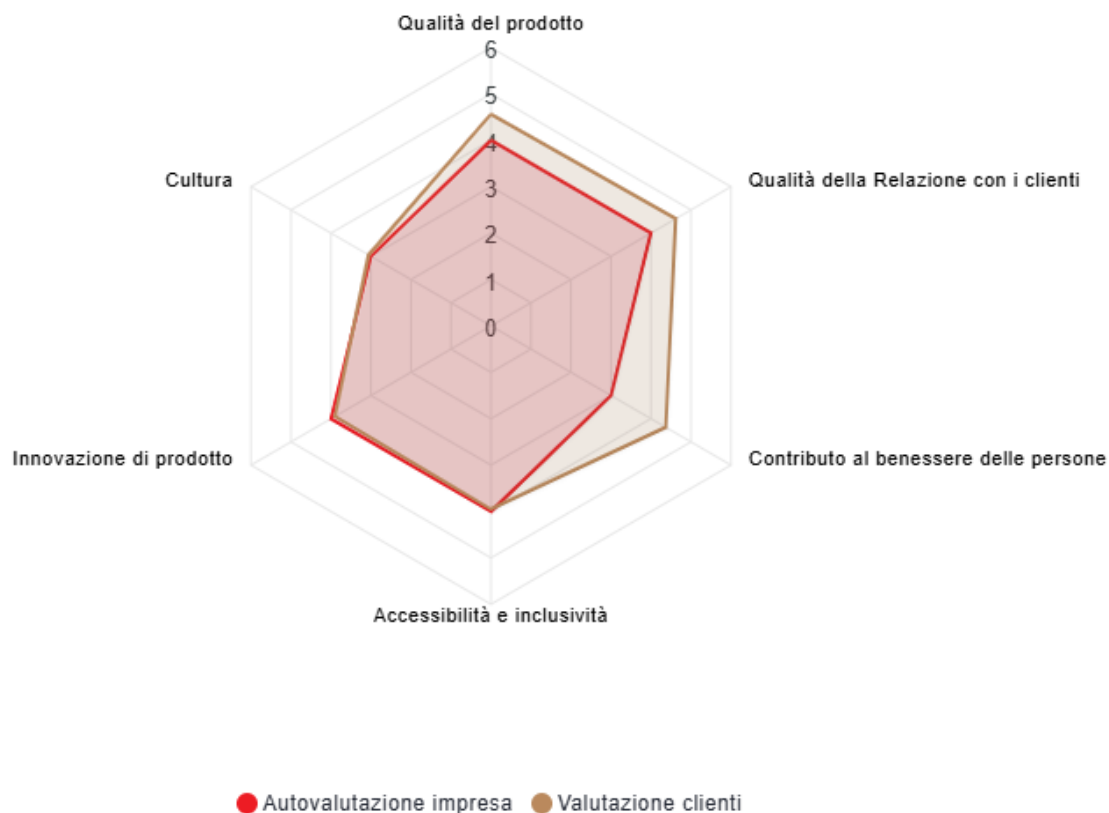


Fig. 5 – Creazione di valore con il prodotto

Dove i clienti ci riconoscono valore

Tra gli aspetti maggiormente apprezzati spiccano:

- La **qualità del servizio clinico e diagnostico**, che ottiene giudizi più che positivi (valut. 5 o 6) nel **58%** dei casi, con una quota di risposte critiche (valut. 1–2) inferiore 2%. Questo dato conferma la solidità professionale e organizzativa del servizio erogato. La qualità delle prestazioni offerte è percepita come

elevata da una netta maggioranza degli utenti. Il livello di fiducia nel servizio clinico-sanitario è alto e stabile. I pochi casi critici segnalano episodi isolati, non strutturali.

Nel confronto tra la valutazione dello stakeholder e quella dell'impresa possiamo rilevare che i clienti confermano l'elevato livello di affidabilità, competenza e precisione del servizio clinico e diagnostico. BIOS tende a valutarsi con equilibrio, ma può legittimamente riconoscere in questa dimensione un punto di eccellenza percepito.

- La valutazione della **qualità della relazione** premia l'attenzione e la cura che l'azienda dedica a questo aspetto con investimenti significativi sia in tecnologia che in formazione del personale di contatto. Il **62%** dei rispondenti giudica questo fattore eccellente e solo il 2,5% non ne è soddisfatto. Questa è la dimensione con il più alto grado di apprezzamento. Il dato conferma la forza del fattore umano nell'esperienza BIOS. La polarizzazione delle risposte sta a indicare che il fattore è oggetto di grande sensibilità. Le valutazioni negative sono, probabilmente legate a esperienze puntuali e soggettive.

Anche in questo caso l'utente è stato più generoso dell'impresa. La relazione, intesa come cordialità, disponibilità, fiducia reciproca, viene valorizzata. È un elemento strategico, che genera apprezzamento e fidelizzazione, e che merita di essere coltivato e comunicato. Sarà utile, strutturando in maniera più continuativa il feedback, ricevere tempestivamente informazioni dai clienti meno soddisfatti così da poter intervenire se necessario.

- Il **contributo al benessere delle persone**, ovvero la capacità di generare, attraverso il proprio prodotto o servizio, nel breve e nel lungo periodo, un impatto positivo sulla qualità della vita delle persone (e, indirettamente, sul benessere della società): il **44%** dei rispondenti ha attribuito i punteggi più alti, meno del 2% ha espresso un giudizio critico (valori 1-2), mentre il restante 54% si colloca in una fascia intermedia, incerta o neutra.

Qui lo scarto tra la valutazione degli stakeholder e quella dell'azienda è rilevante, ma positivo: BIOS tende a sottovalutare l'**impatto trasformativo** che ha sulla vita delle persone. La possibilità di accedere facilmente alla prevenzione, di sentirsi seguiti e assicurati, di avere continuità nella cura, è percepita dai clienti come elemento che genera benessere, anche nel lungo periodo. Questo rappresenta, quindi un **asset da valorizzare** sia in termini di investimento di energie che di comunicazione, in chiave benefit e culturale.

Questi dati indicano che BIOS è certamente riconosciuta come una struttura **competente, affidabile e concretamente orientata alla persona**, in grado di instaurare relazioni di fiducia e di accompagnare i pazienti in modo efficace.

Le aree da potenziare

Il quadro si fa più articolato in altre dimensioni dell'esperienza cliente, dove le valutazioni risultano più polarizzate o critiche:

- **Accessibilità e inclusività**: relativamente a questo fattore si chiedeva se, nella percezione del cliente, l'azienda favorisse l'accessibilità al servizio a categorie con minore accesso alla sua fruizione, in termini di prezzo, distribuzione, informazioni fornite, ecc.

Su questo ambito si è espresso solo il 75% delle persone che hanno risposto al questionario e solo un terzo delle persone che hanno risposto ha espresso punteggi alti mentre un significativo 10% ha dato una valutazione critica.

Questa area, quindi, sembra richiedere una maggiore comunicazione di carattere generale sugli aspetti meno legati all'esperienza del singolo. Ricordiamo che la sede principale della società è in uno dei quartieri più benestanti della città, per questo probabilmente il raramente si è trovato a sperimentare in prima persona il comportamento della società in termini di accessibilità e inclusività del servizio. La Relazione d'Impatto è lo strumento principale della comunicazione di questo tipo, dal momento che rendiconta con trasparenza e precisione gli interventi realizzati in attuazione delle finalità di Beneficio

Comune (superamento budget regionale assegnato, prestazioni erogate *pro bono* a utenti in valutati in particolare difficoltà economica e gli interventi di carattere filantropico specificati).

Relativamente ad accessibilità ed inclusività le valutazioni espresse dai clienti e l’autovalutazione dell’azienda sono del tutto allineate. L’azienda è consapevole che va rafforzato e reso più mirato, organico e visibile il proprio impegno negli interventi legati alla specifica finalità di beneficio comune.

- **Innovazione nel servizio:** anche in questo caso si conferma quanto già segnalato al punto precedente, la domanda chiedeva se, nella percezione del cliente, l’azienda sembri puntare sull’innovazione continua nell’ottica del miglioramento del servizio alle persone e alla società. Anche in questo caso il 20% dei partecipanti alla survey non ha risposto.

BIOS investe regolarmente in tecnologia (oltre 7% del fatturato nel biennio 2022–2023). Sebbene, con riferimento alla Regione Lazio non esista un dato pubblico unico e aggiornato che quantifichi in maniera specifica la percentuale media di investimento annuale in innovazione e tecnologia nei centri diagnostici polispecialistici privati, tuttavia, è possibile stimare un investimento medio del 4-6% del fatturato. BIOS quindi si colloca ben oltre la media.

Tra chi ha risposto, però, molti utenti non percepiscono un’effettiva differenza rispetto ad altri operatori. Solo ca. il 30% dei rispondenti, infatti, ha mostrato piena consapevolezza e apprezzamento di questo elemento. L’innovazione, quindi non è percepita come distintiva.

La valutazione media dei clienti coincide sostanzialmente con quella dell’azienda. Anche in questo caso c’è consapevolezza che sarebbe opportuna maggiore comunicazione sul perché e come la tecnologia migliora l’esperienza sanitaria, magari spiegando cosa c’è ‘dietro le quinte’ di un referto veloce, preciso, o di una diagnosi affidabile. E sarebbe utile rendere visibile, narrandolo in modo riconoscibile dagli utenti, l’operato di BIOS riguardo gli investimenti in innovazione.

- **Cultura:** è l’indicatore riferito alla capacità dell’azienda di contribuire alla crescita culturale della società, attraverso la condivisione di informazioni, saperi ed esperienze: rappresenta l’ambito con la maggiore concentrazione di mancate risposte (più del 35% dei rispondenti alla survey) e di risposte critiche. Solo il 13% delle persone che hanno risposto ha dato punteggi alti (5–6); il 58% ha attribuito un punteggio basso (1–3) e tra questi, il 20% ha espresso una valutazione critica.

Questo dato evidenzia che l’impatto culturale dell’impresa non viene percepito, o viene percepito come molto marginale, dalla stragrande maggioranza degli utenti.

BIOS, pur offrendo un servizio sanitario di alta qualità, non è ancora riconosciuta come soggetto attivo nella diffusione di conoscenza, consapevolezza, educazione alla salute o informazione scientifica.

Su questo aspetto c’è piena concordanza da parte dell’azienda che vede questa come un’area da presidiare e sviluppare, soprattutto in coerenza con l’identità di Società Benefit.

La consapevolezza dell’azienda sul pilastro “Prodotto”

In sintesi, il grafico evidenzia una notevole coerenza tra la percezione interna ed esterna soprattutto nelle aree di miglioramento sulle quali l’azienda ha intenzione di investire nel 2025 come evidenziato più oltre nella sezione relativa agli obiettivi per l’anno successivo.

BIOS tende a valutarci, invece, con una certa sobrietà rispetto al valore percepito dai clienti sulle aree più legate al servizio vero e proprio.

I dati raccolti rappresentano per la BIOS una bussola preziosa. Non esistono ambiti in cui l’esperienza utente venga giudicata come ‘speciale’ o ‘insuperabile’: questo indica che **ci sono ampi margini di crescita**, anche nelle aree oggi più apprezzate. Ma soprattutto emerge una domanda implicita: le persone vogliono **partecipare**, essere ascoltate, contare di più nel definire la qualità di ciò che ricevono.

La sfida è ora **trasformare questo ascolto in azioni**: migliorare ciò che va migliorato, comunicare meglio ciò che già funziona, e continuare a coltivare la relazione come spazio di cura, fiducia e generatività.

Il lavoro in BIOS: struttura, equilibrio e sviluppo

Composizione della forza lavoro nel Gruppo BIOS

Complessivamente nel gruppo BIOS prestano la loro opera più di **500 persone** tra personale dipendente, collaboratori e medici.

Il personale dipendente

Nel 2024, il Gruppo BIOS ha impiegato complessivamente **165 persone con contratto di lavoro dipendente** distribuite sulle 7 società operative. Il profilo complessivo dell'organizzazione evidenzia alcune caratteristiche distintive e alcuni spunti interessanti in ottica di impatto sociale.

Le attività svolte sono prevalentemente di carattere amministrativo. Principalmente si tratta di servizi di segreteria a contatto diretto con la clientela, sia di persona che al telefono. A queste attività si aggiungono quelle incentrate sul supporto informatico agli operatori sopra descritti e agli operatori sanitari prevalentemente libero professionisti e da ultimo, non certo come importanza, quelle di tipo amministrativo contabile e quelle di supporto come magazzino, servizio di fattorino, personale ausiliario. Cosa emerge dall'osservazione dei dati:

- **Una forza lavoro prevalentemente femminile**

Le **donne** rappresentano il **73,3%** del totale, con 121 lavoratrici su 165.

Questa forte presenza femminile è osservata in quasi tutte le sedi operative e conferma la prevalenza di professionalità femminili nel settore sanitario.

- **Un'organizzazione che valorizza la flessibilità**

Quasi il **30%** del personale è impiegato **part-time** (49 persone), con punte di oltre il 50% in alcune sedi (Fisiobios, BIOS San Giovanni).

- **Un'organizzazione relativamente giovane, ma con ampi margini di ringiovanimento**

Il personale **under 35** rappresenta l'**11,5%** del totale: un dato che, pur non irrilevante, segnala un possibile spazio di miglioramento in termini di attrattività per persone giovani.

- **L'attenzione concreta alla formazione**

Sono state erogate complessivamente **18.900 ore di formazione**, distribuite su **122 persone**. La media supera le **154 ore annue per persona formata**, un valore molto alto rispetto agli standard di settore, che testimonia un forte investimento nella crescita professionale, l'aggiornamento tecnico e la sicurezza.

- **Un buon livello di inserimento lavorativo**

Su 7 stage attivati nel 2024, 4 sono stati convertiti in contratti di lavoro, pari a una media di conversione del 57%.

Questo dato positivo, sommato al basso turnover registrato in quasi tutte le sedi, suggerisce un clima organizzativo relativamente stabile e un orientamento alla fidelizzazione.

- **Un tasso di assenza contenuto**

Il **tasso di assenza** mostra valori variabili tra il 2% e il 16%, legati in buona parte a motivi fisiologici (malattia, infortunio, maternità).

- **Un basso Turn over**

Le uscite 2024 sono state mediamente inferiori al **10 %** in tutte le sedi. La fidelizzazione è, quindi, molto elevata e questo è generalmente speculare all'età anagrafica e all'anzianità aziendale delle persone. Un basso tasso di turn over in ogni caso è anche indice di una buona qualità dell'ambiente di lavoro e garantisce al cliente competenza e conoscenza delle sue caratteristiche e, quindi, è un elemento che contribuisce alla fidelizzazione del cliente.

Il personale con contratto di collaborazione

Nel 2024 il Gruppo BIOS si è avvalso, inoltre sulle diverse sedi, della collaborazione di ca. **130 professionisti non medici con contratto di collaborazione professionale** con i profili di

- Biologo
- Operatore sala prelievi
- Infermiere
- Tecnico di radiologia
- Fisioterapista

Di questi solo il **33%** è rappresentato da uomini, confermando la prevalenza di professionalità femminili nel settore sanitario.

Si tratta di una forza lavoro

- mediamente giovane, poco meno del **50%** infatti ha meno di 35 anni
- molto fidelizzata, il **75%** dei professionisti lavora quasi a tempo pieno per BIOS
- altamente professionalizzata, tutti i collaboratori sono in regola con i crediti formativi, molti partecipano alla **formazione** organizzata da BIOS per **35/40 ore medie annue**.

I medici

Come già riportato nella sezione dedicata al servizio, il Gruppo BIOS si avvale, infine, della presenza di **oltre 240 medici**, che coprono più di **40 specialità**.

In questo primo anno di utilizzo del sistema SABI per la valutazione d'impatto si è preferito limitare l'invio della survey relativa al pilastro "Lavoro" al solo personale dipendente.

Tra gli obiettivi 2025, infatti, ci sono alcune iniziative strutturate che riguardano i collaboratori e i medici che renderanno sicuramente più organico e più significativo il loro feedback.

Il lavoro come finalità di beneficio comune

Nell'affrontare il pilastro 'Lavoro' è importante ricordare che in questo ambito ricade una delle due finalità di beneficio comune indicate nello Statuto di Bios che è così descritta:

"L'impegno verso una crescente attenzione al benessere dei dipendenti mediante progetti di welfare aziendale, di formazione, di maggior tutela della salute".

Il Gruppo BIOS, inoltre, è consapevole dell'impatto sistemico della soddisfazione dei dipendenti come elemento fondamentale per migliorare la qualità e produttività del lavoro.

Per questo è obiettivo e impegno costante del Gruppo assicurare la competenza, la consapevolezza e la formazione continua del personale che a tutti i livelli opera in Bios.

BIOS ritiene anche che la soddisfazione legata all'equilibrio tra vita lavorativa e personale, nonché la sostenibilità del potere d'acquisto delle retribuzioni, siano gli obiettivi da perseguire e per tali motivi ha deciso di implementare politiche e strumenti innovativi di incentivazione, volti ad accrescere il benessere personale e familiare dei propri dipendenti.

In particolare, nel corso del 2024, BIOS ha distribuito un questionario ai propri dipendenti, con il quale ha richiesto chi, tra questi, avesse in famiglia persone colpite da patologie sanitarie o comunque situazioni di criticità che necessitassero di un maggior sostegno economico.

Il parametro scelto per la valutazione delle domande di sostegno è stato il modello ISEE della persona interessata, dal momento che l'ISEE è uno strumento oggettivo, pensato per valutare la situazione economica delle famiglie e costituisce il requisito preliminare fondamentale per accedere a gran parte dei bonus, delle agevolazioni e degli aiuti economici erogati dalle diverse amministrazioni pubbliche.

L'iniziativa ha trovato l'interesse di molti dipendenti che hanno fatto domanda alla Direzione affinché questa potesse dar seguito alla loro richiesta.

Per questa iniziativa la società ha erogato, nel corso del 2024, un contributo complessivo di circa **52.500 euro**.

Coerentemente con quanto dichiarato nella finalità di benefico comune sopra citata, BIOS ha predisposto un Piano di Welfare che permette a tutti i dipendenti - ad esclusione dei dirigenti - di accedere a beni e servizi che possano soddisfare particolari esigenze individuali o del nucleo familiare, sfruttando al massimo le opportunità offerte dalle normative vigenti.

In concreto, ciascun dipendente ha avuto a disposizione una dotazione economica, il c.d. 'Credito Welfare', che ha potuto utilizzare per fruire liberamente dei servizi di suo interesse.

Per il 2025 la società ha previsto di proseguire nell'erogazione della dotazione welfare che verrà integrata, in aumento, con un contributo *una tantum* a supporto dei dipendenti con figli minori.

La survey

La valutazione dell'impatto relativamente al pilastro 'Lavoro' è stata realizzata attraverso la compilazione del questionario SABI di autovalutazione effettuata dall'azienda e la somministrazione al personale dipendente di uno specifico questionario di valutazione volontario e anonimo.

I dati riportati di seguito rappresentano la sintesi di **ca. 100 questionari** compilati dal personale dipendente.

Trattandosi di una prima esperienza il dato è abbastanza in linea con le aspettative ma suggerisce di strutturare una comunicazione costante a due vie tra impresa e personale e, in particolare l'ascolto tempestivo e la ricezione di feedback in maniera più continuativa e attraverso diversi canali per essere il più partecipativi e coinvolgenti possibile. Alcune iniziative in tal senso saranno oggetto degli obiettivi di miglioramento 2025.

I risultati

Il questionario ha indagato nove ambiti centrali dell'esperienza di lavoratrici e lavoratori, utilizzando una scala da 1 a 6 (dove 1 indica una valutazione molto negativa e 6 una decisamente eccellente). L'analisi ha permesso di individuare sia i punti di forza riconosciuti da chi lavora in BIOS, sia gli spazi di miglioramento più urgenti.

Il grafico di sintesi che segue rappresenta la comparazione tra autovalutazione di BIOS e la valutazione media espressa dal personale dipendente relativamente alla **"creazione di valore con il lavoro"** nelle nove aree di sintesi.

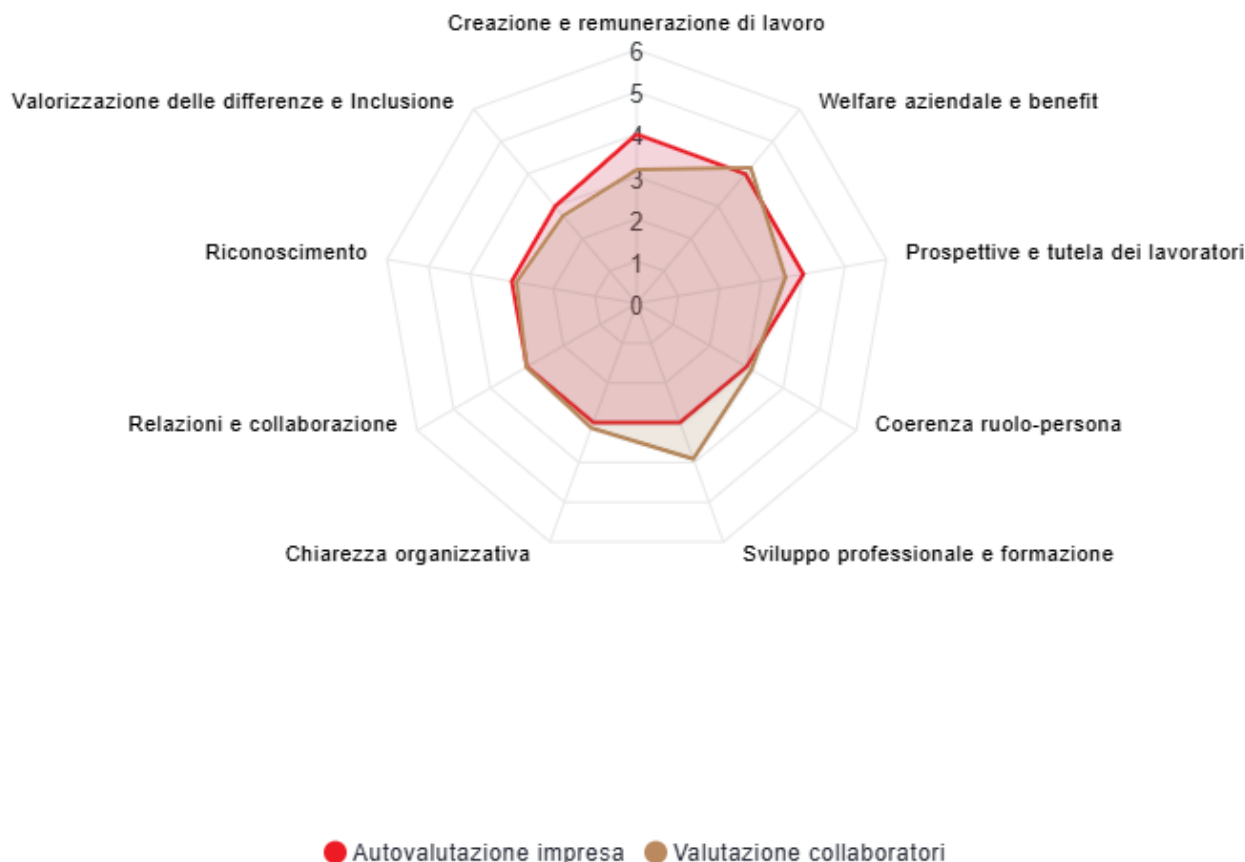


Fig. 6 – Creazione di valore con il lavoro

Quale valore generato ci riconoscono lavoratrici e lavoratori

Esaminiamo nel dettaglio tutte le dimensioni.

Punteggi più elevati

- Welfare aziendale e benefit** – questo ambito attiene alla capacità dell'azienda di creare un ambiente che possa massimizzare il benessere dei lavoratori e prevedere misure che rendano più semplice la conciliazione vita personale - lavoro. È la dimensione più apprezzata tra tutte. Il **40%** del personale valuta molto positivamente (punteggi 5 e 6) le azioni e i servizi di welfare offerti dall'impresa. Il dato suggerisce che, pur in un contesto del lavoro sanitario complesso, BIOS riesce a offrire elementi concreti di supporto alla qualità della vita.
- Sviluppo professionale e formazione** – ovvero fornire alle persone occasioni di sviluppo, pianificando e condividendo percorsi volti a sviluppare competenze e capacità, attraverso la formazione e l'esperienza qualificata. **Più di un quinto** dei lavoratori vede l'opportunità concreta di spazi di crescita e di sviluppo delle competenze, ma molti non ne hanno ancora la percezione. La valutazione media, quindi, si posiziona di poco sotto il livello di 'ben presidiato'. Si tratta, pertanto, di un ambito con un significativo potenziale di espansione già percepito da qualcuno, ma questa percezione non è omogenea.

Entrambi i punti oggetto di apprezzamento sono indicati nello Statuto di Bios come finalità di beneficio comune.

Il fatto che lavoratori e impresa abbiano espresso una valutazione sostanzialmente simile sul primo punto e addirittura superiore, lavoratori vs impresa, sul secondo punto, indica chiaramente che le iniziative adottate dall'azienda per onorare il proprio proposito vanno nella direzione giusta. Una indicazione importante per definire obiettivi 2025 sfidanti che mirino all'eccellenza.

Punteggi medi

Esaminiamo adesso gli ambiti sui quali la valutazione espressa – e sostanzialmente coincidente – sai dai lavoratori che dalla azienda si attesta intorno a 'OK ma migliorabile'. Si tratta (in ordine decrescente) di:

- **Prospettive e tutela dei lavoratori** - qui è valutata la capacità dell'azienda di trasferire ai lavoratori un senso di sicurezza rispetto al loro lavoro e alla solidità dell'impresa, compatibilmente con lo stadio di vita dell'azienda, prevedendo, in situazioni di emergenza socio-economica (come può essere quella attraversata dal Paese nel 2024), la massima trasparenza possibile e l'adozione di misure cautelative. La valutazione media dei lavoratori è stata di 3,6 con il 14% ca. dei rispondenti in area critica (1-2) e il **22%** su livelli di eccellenza.

La valutazione dell'azienda è stata leggermente più elevata probabilmente in considerazione degli interventi di aumento dell'entità del welfare assegnato alle famiglie in presenza di difficoltà economiche. È plausibile l'ipotesi che chi è stato toccato da tali interventi li abbia molto apprezzati mentre ci sia stata una carenza di comunicazione generalizzata circa il numero degli interventi e la spesa relativa. Potrebbe essere un punto di attenzione relativamente alle ulteriori iniziative già decise per il 2025 (cfr. sopra par. *"Il lavoro come finalità di beneficio comune"*).

- **Creazione e remunerazione del lavoro** – ovvero creare lavoro a condizioni eque e trasparenti, correttamente retribuito e contrattualizzato, in modo congruo rispetto al settore, lo stadio di vita dell'azienda e le aspettative dei lavoratori. Questa dimensione presenta uno scarso riconoscimento positivo. Più di 1 lavoratore su 5 valuta in modo critico la propria condizione lavorativa, in termini economici e/o contrattuali. Mentre solo l'8% si ritiene pienamente soddisfatto. Il dato indica un'area da presidiare con attenzione - dal momento che molti considerano questo aspetto problematico - e meritevole di un approfondimento di tipo qualitativo, tenuto conto che la valutazione dell'azienda è di circa un punto superiore alla media di quella dei lavoratori.

- **Chiarezza organizzativa** – questo fattore corrisponde alla domanda *"Ritieni che l'azienda ti metta nelle condizioni di svolgere bene il tuo lavoro, fornendo informazioni chiare rispetto all'impresa e alle aspettative nei tuoi confronti?"* Anche in questo caso più di 1 persona su 5 ha dato una valutazione fortemente critica e solo 1 su 10 una valutazione molto positiva. I lavoratori sembrano richiedere più trasparenza, comunicazione e allineamento interno.

Il punteggio dell'azienda è sovrapponibile a quello medio ottenuto nella survey. C'è, pertanto, piena consapevolezza della necessità di lavorare alla definizione di procedure chiare e omogenee e alla precisazione di ruoli e responsabilità.

Una buona organizzazione migliora il clima e l'efficacia e serenità delle persone.

- **Coerenza ruolo-persona** – qui, invece, la domanda era *"Senti che il ruolo che ti è assegnato è coerente con le tue competenze, attitudini e aspirazioni?"* Le valutazioni, sia dei lavoratori che dell'azienda sono sovrapponibili a quelle relative al punto precedente. Meno di 1 persona su 10 esprime un punteggio ai valori più alti. Molte non si sentono valorizzate nel proprio ruolo o non vedono coerenza tra le proprie competenze e le mansioni svolte.

Sebbene le attività svolte dal personale dipendente siano prevalentemente di carattere amministrativo e di front-office e accettazione con scarse possibilità di crescita verticale, il personale, che ha mediamente un livello di scolarità elevato, mostra di avere aspirazioni di crescita che sente legittime.

Va, pertanto, data maggiore attenzione e valore al suo coinvolgimento, per esempio in 'gruppi di

automiglioramento', circoli di qualità e simili così come in attività extra rispetto al ruolo primario e in progetti 'speciali' che facciano sentire le persone valorizzate.

Punteggi critici

Per punteggi critici si intendono quelli medi inferiori a 3 che indicano le aree percepite come problematiche o fortemente problematiche.

In questa situazione troviamo tre aree in qualche modo connesse. Si tratta, sempre in ordine decrescente di:

- **Relazioni e collaborazione** – il risultato è legato alla domanda *“Senti di essere parte di una squadra, in cui la collaborazione e il confronto, tanto orizzontale (tra pari) quanto verticale (capo-collaboratori), funziona adeguatamente?”*
- **Riconoscimento** – output della domanda *“Senti che il tuo contributo all'azienda è adeguatamente riconosciuto e valorizzato?”*
- **Valorizzazione delle differenze e inclusione** – la cui domanda corrispondente era *“Nel lavoro quotidiano in azienda, le differenze, le caratteristiche personali e le peculiarità, tue e dei colleghi, vengono valorizzate e apprezzate?”*

Anche in questo caso l'autovalutazione dell'azienda è stata lucida e onesta, con una leggera sottostima nel caso dell'ultimo fattore.

C'è infatti la consapevolezza che bisogna andare oltre la mera gestione 'contrattuale' del rapporto di lavoro per investire sulla qualità delle relazioni, sulla coesione dei team e aziendale, sull'*engagement* e sull'apprezzamento delle qualità e del contributo di ciascuno, facendo sentire le persone 'viste', ringraziando, dando feedback ben formulati (positivi oltre che di miglioramento), premiando anche – e soprattutto - in modo simbolico.

Trattandosi di un nodo motivazionale e culturale, dare valore a questi aspetti può fare una grande differenza.

È opportuno osservare, come peraltro segnalato dalla quasi totalità della letteratura in campo motivazionale, che il bisogno di riconoscimento delle persone è di carattere 'morale' e non 'fisico'. L'intervento retributivo o inquadramentale è percepito generalmente come fattore 'igienico' e non genera maggiore motivazione ma, piuttosto, un senso di equità.

La motivazione si nutre di elementi fortemente intangibili e, in estrema sintesi, quasi esclusivamente relazionali.

Gi obiettivi 2025 tengono conto di questa considerazione.

La creazione di valore economico

Il Gruppo Bios fattura ca. 50 milioni di euro l’anno. Il grafico che segue dà evidenza della valutazione degli aspetti economici effettuata con lo sguardo degli stakeholder e con quello dell’azienda.

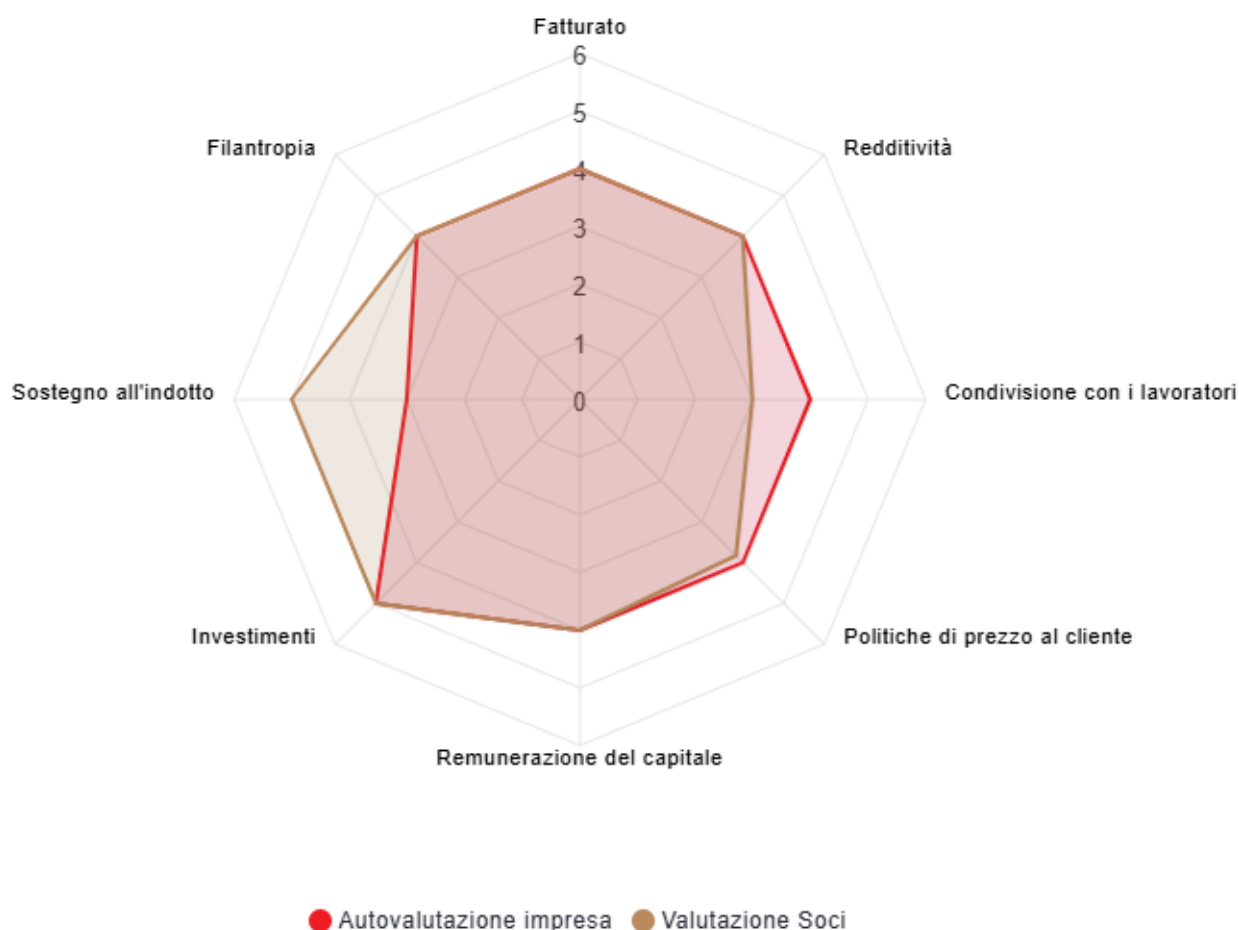


Fig. 7 – Creazione di valore economico

Complessivamente tutti gli ambiti della creazione del valore economico risultano ben presidiati e le valutazioni molto coerenti tra loro.

Le principali differenze riguardano i fattori che maggiormente si prestano a letture più ‘sogettive’.

Vale la pena, quindi, di esaminare cosa si intende nel SABI per:

- **Sostegno all’indotto** - questo fattore guarda alla creazione di valore economico per l’indotto, con particolare riferimento alle imprese di piccole dimensioni, allo sviluppo della filiera locale e alla scelta di fornitori a impatto.

Le forniture di un’azienda come BIOS vengono prevalentemente da aziende grandi, spesso multinazionali, leader in un settore molto specialistico.

Nella valutazione dell’azienda ha prevalso la considerazione della sproporzione quantitativa tra le forniture di questo tipo e quelle reperibili sul mercato locale rispetto al quale, però, pur nella consapevolezza che si tratta di un segmento residuale, si possono fare delle scelte orientate dai valori e dall’etica. L’imprenditore ha dato la sua valutazione, da una prospettiva di questo tipo.

- **Condivisione con i lavoratori** –ovvero la percezione da parte dei lavoratori e dell'azienda di quanto quest'ultima curi la coerenza tra i risultati economici dell'azienda e il valore economico generato per i lavoratori.

In particolare, la domanda loro posta era *“Ritieni che la condivisione del valore economico dell'azienda con i lavoratori sia adeguata?”*

Si tratta, quindi di una valutazione 'sostanziosa' che presuppone una certa conoscenza delle 'cose' aziendali da parte del personale che, come abbiamo già visto, è ancora molto limitata.

L'azienda invece conosce perfettamente come viene utilizzato il valore prodotto.

Il dato parla di una carenza di comunicazione e partecipazione: è necessario creare spazi strutturati di dialogo e condivisione delle informazioni aziendali rilevanti.

Questi spazi, che peraltro ricadono negli elementi differenzianti la Società Benefit rispetto alle altre fattispecie societarie, saranno oggetto di intervento tra gli obiettivi 2025.

Sintesi della creazione di valore

Il SABI fornisce infine un grafico che offre uno sguardo di sintesi della creazione di valore attraverso i principali pilastri dell’attività di impresa: il Prodotto, il Lavoro e il Valore economico. Sono rappresentate le prime due dimensioni di ciascun pilastro (elementi che creano valore ed elementi che qualificano una “buona” creazione di valore). La valutazione di sintesi per ciascuna dimensione (linea rossa per l’impresa, linea marrone per lo stakeholder di riferimento) corrisponde alla media delle valutazioni assegnate ai singoli elementi che compongono quella dimensione.

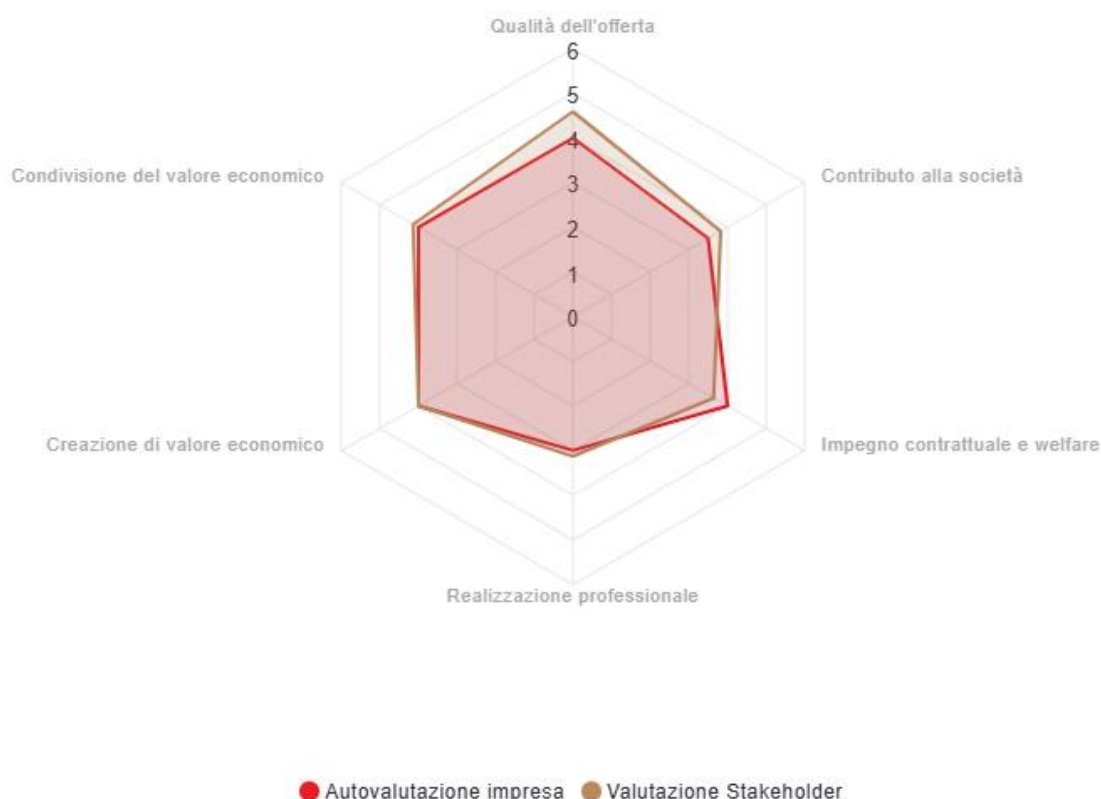


Fig. 8 – Sintesi della creazione di valore

Nell’insieme quello che vediamo è che tutti pilastri sono ‘ben presidiati’ e che c’è sostanziale armonia di percezione tra l’azienda e i suoi stakeholder.

La **Qualità dell’offerta** costituisce decisamente un **punto di forza** riconosciuto dalla clientela, mentre l’area che richiede maggiore attenzione ed energia da parte dell’azienda è quella della Realizzazione professionale.

Di questa necessità l’azienda è pienamente consapevole e ha in corso di definizione un piano di interventi di carattere qualitativo volto a creare maggior valore condiviso e visibile in questo ambito.

La continuità nel tempo della Creazione di valore

L’ultimo grafico intende restituire uno sguardo d’insieme rispetto ad un elemento caratterizzante dell’osservazione del modello della Buona Impresa, ovvero la **capacità di continuare a generare valore per la società nel lungo periodo**.

Sono rappresentate le ‘terze dimensioni’ relative a Prodotto, Lavoro e Valore economico (rispettivamente: **continuità dell’offerta**, **continuità organizzativa**, **continuità economica**).

In particolare:

- per l’impresa viene espressa la valutazione rispetto alla fidelizzazione di clienti, lavoratori e soci;
- la valutazione degli stakeholder invece è la media delle risposte date alle domande rispetto all'intenzione di consigliare ad altri l’impresa (consigli per gli acquisti, da parte dei clienti; consigli come datore di lavoro, per i lavoratori; consigli di investimento, per i soci).

L'ultimo vertice, infine, rappresenta la valutazione di sintesi rispetto alla sostenibilità delle *operations*. Questa non è rilevante per le aziende di servizi, come è BIOS, e pertanto non è stata considerata.

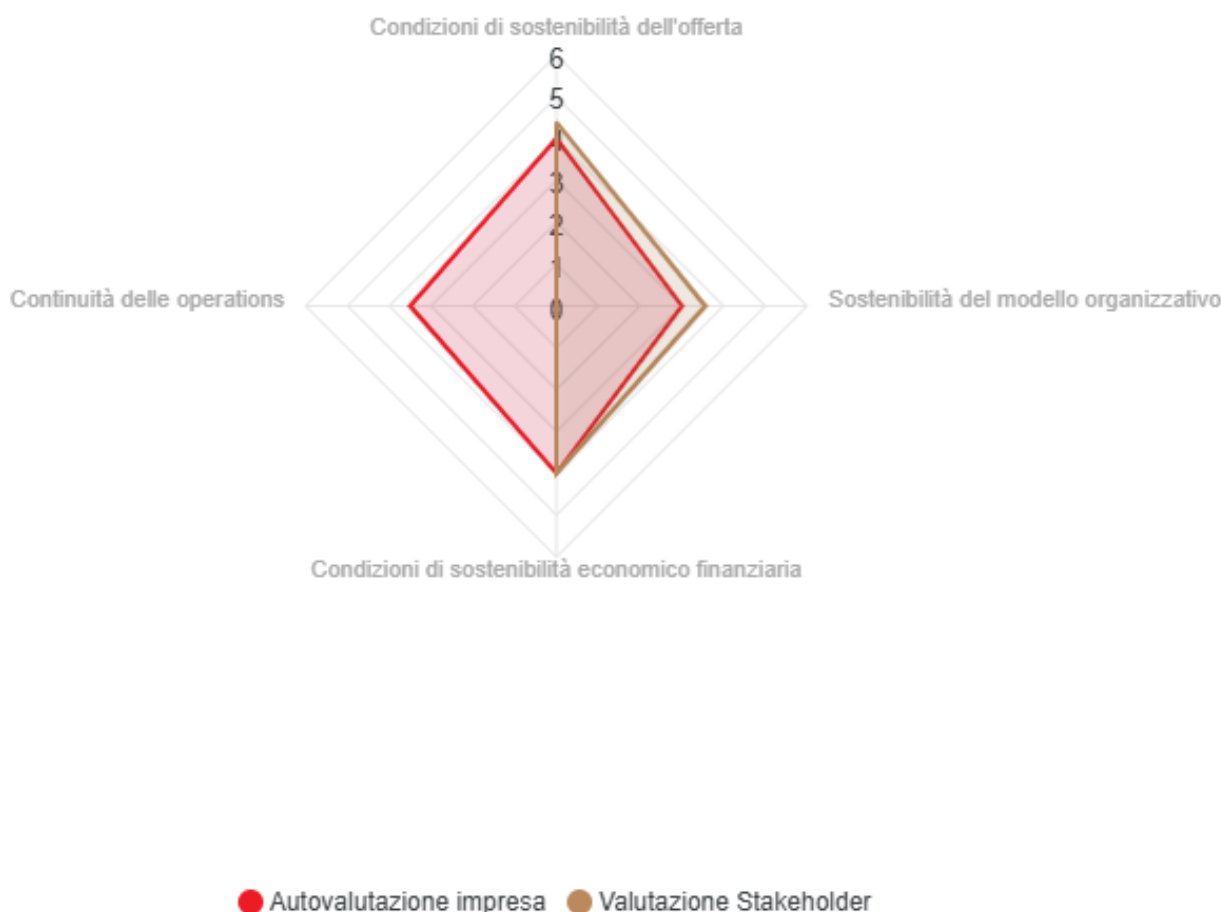


Fig. 9 – continuità nel tempo della Creazione di valore

La prospettiva di lungo periodo sembra essere ben presidiata dall’azienda e ben percepita e apprezzata da parte di tutti gli stakeholder.

Inoltre:

- il fatturato è stabile e in grado di riassorbire le fluttuazioni di mercato.
- gli investimenti sono costanti: nel 2022/23 sono stati investiti ca. 3.500.000 euro (7% del fatturato) in nuove tecnologie diagnostiche, nel 2024 sono stati investiti ca. 450.000 euro per l’installazione di infissi a elevato isolamento termico e acustico in tutti i locali della sede di Via Chelini e ca.150.000 euro in tecnologie informatiche.

La rendicontazione relativa alle finalità di Beneficio Comune

Per Bios, le finalità di Beneficio Comune indicate nello Statuto sono:

- 1. impegno nel sociale, con specifiche attività di natura filantropica**
- 2. impegno verso una crescente attenzione al benessere dei dipendenti mediante progetti di welfare aziendale, di formazione, di maggior tutela della salute.**

Viene analizzato nel seguito il raggiungimento il raggiungimento, nel 2024, degli obiettivi fissati per ciascuna finalità nella Relazione d'Impatto dell'anno precedente.




1. Impegno nel sociale con specifiche attività di natura filantropica

Il Gruppo BIOS è da sempre, per tradizione di famiglia, impegnato in molteplici progetti di carattere filantropico. Questo orientamento si è rafforzato con la trasformazione in Società Benefit e sta trovando una progressiva migliore focalizzazione finalizzata a non disperdere risorse e ad aumentare l'impatto degli investimenti che si fanno in tal senso.

Obiettivi per il 2024

Nella relazione 2023, BIOS si impegnava nel proseguire le sue attività che realizzano la finalità di Beneficio Comune, con l'auspicio di raggiungere obiettivi sempre più ambiziosi. Nel seguito il raggiungimento o meno degli obiettivi definiti.

Questi erano:

- finalizzare il dialogo aperto con una delle principali realtà no profit che si occupa di soggetti fragili, in condizioni di povertà, proponendo loro un importante supporto gratuito in termini di interventi di prevenzione sanitaria. 
- proseguire nelle attività di sostegno a favore delle strutture no profit già sostenute nel corso del 2023, in particolare la ONLUS VO.RE.CO. e le case-famiglia "La Perla" e "L'Approdo". 
- erogare borse di studio a giovani medici per finanziare progetti di ricerca e corsi di perfezionamento, nonché attività di volontariato, attraverso il bando emanato da una importante cassa mutua cooperativa creata da medici. 

Attività svolte nel 2024

Nel 2024 BIOS S.p.A. SB ha attuato una serie di iniziative a favore di soggetti svantaggiati, sia con interventi in termini di servizi sanitari prestati gratuitamente, sia con apporti di denaro per il sostentamento di case-famiglia. In particolare, le attività realizzate sono state le seguenti:

1. Prestazioni erogate extra budget Regione Lazio

Bios, nel suo intento di sostenere l'accesso alla salute di tutti i soggetti, da diversi anni ha scelto di proseguire nell'erogazione del servizio anche oltre il raggiungimento del tetto di spesa assegnato dalla Regione Lazio per le prestazioni svolte in regime di accreditamento. Tale ampliamento della disponibilità dei servizi in convenzione, pari a ca. il 3% del totale erogato - per "non mandare indietro nessuno" - è stato a suo esclusivo carico anche per il 2024.

VALORE DELL'INTERVENTO: ca. 35.000 euro – IMPATTO DIRETTO: ca. 1500 persone

2. Progetto VO.RE.CO.

A partire da Novembre 2021 si presta un aiuto attivo con i prelievi ematici presso la ONLUS VO.RE.CO. (iscritta nel Registro Regionale delle Organizzazioni di Volontariato del Lazio dal 2008) rappresentata da Padre Trani dell'Ordine dei Francescani Conventuali fondatore dell'Associazione nel 1978. L'impegno ha cadenza quindicinale per un'ora dalle 11.30 alle 12.30. In questo arco di tempo vengono svolti in media 10 prelievi che vengono ritirati per eseguire le analisi presso la sede di BIOS. A seguito del prelievo, si predispose un check-up mirato alla valutazione della funzionalità renale, epatica, glicemica, metabolica, indice di infiammazione ed emocromo. Qualora il Medico presente il sabato in associazione (o il Medico del presidio del Colonnato in piazza San Pietro) reputi di integrare il check-up con ulteriori approfondimenti, prescriverà al bisognoso altri esami. (per esempio, HIV, HCV, HCV per eventuali cure ortodontiche).

Nel giugno del 2022 è stato conferito alla BIOS il "Premio VO.RE.CO. 2022" per l'impegno che la società ha mantenuto nei confronti dei più bisognosi.

VALORE DELL'INTERVENTO: ca. 13.000 euro – IMPATTO DIRETTO: ca. 250 persone

3. Progetto SETTIMANA MONDIALE DEI POVERI

Nel novembre 2024, BIOS ha partecipato alla "VI Settimana Mondiale dei Poveri" nel presidio di Piazza San Pietro. L'iniziativa è stata voluta fortemente da Papa Francesco per sollecitare la Chiesa a "uscire" fuori dalle proprie mura e incontrare la povertà nelle molteplici accezioni in cui essa si manifesta nel mondo di oggi. BIOS si è attivamente confrontata con Monsignor Fisichella, organizzatore dell'evento mondiale, portando un Medico e un Infermiere al presidio. In tale periodo sono stati eseguiti 68 prelievi ematici con uno screening mirato a un primo accertamento dello stato di salute. In questo contesto i Medici di Medicina Generale presenti che hanno visitato i bisognosi, potevano integrare lo screening da noi proposto in accordo con gli specialisti presenti, con ulteriori esami a supporto della diagnosi.

VALORE DELL'INTERVENTO: ca. 2.000 euro – IMPATTO DIRETTO: ca. 70 persone

4. Progetto CASA-FAMIGLIA LA PERLA

Si tratta di un progetto iniziato nel 2023 che ha avuto a riferimento una casa-famiglia ubicata nel comune di Manziana, in provincia di Roma, gestita dalle Suore Alcantarine, che ospita adolescenti e bambini allontanati dalle rispettive famiglie. BIOS è intervenuta sostenendo finanziariamente questa realtà per la realizzazione di interventi edili sulla struttura, non procrastinabili. Nel corso del 2024 la società ha provveduto anche a organizzare un kit di regali natalizi per ciascun minore ospitato dalla famiglia ed ha regalato alla struttura un dispenser per l'erogazione di acqua minerale.

VALORE DELL'INTERVENTO: ca. 2.500 euro

Per il 2025 è già stato previsto un nuovo intervento di sostegno per consentire ai minori una vacanza di una settimana nel mese di luglio.

5. Progetto CASA-FAMIGLIA L'APPRODO

Si tratta di un progetto iniziato nel 2023 che ha avuto a riferimento una casa-famiglia ubicata nel comune di Roma e gestita dalla cooperativa sociale "SPES CONTRA SPEM". La casa famiglia "L'APPRODO" ospita otto adolescenti in difficoltà, accompagnati verso il pieno inserimento sociale grazie al supporto degli educatori. Sono ragazzi, sia italiani che stranieri, che non hanno più la loro famiglia di origine come punto di riferimento. BIOS è intervenuta nell'estate del 2024, su richiesta della cooperativa, noleggiando una vettura a nove posti, per consentire ai ragazzi di poter raggiungere luoghi di divertimento e svago intorno a Roma con un unico mezzo di trasporto.

VALORE DELL'INTERVENTO: ca 1.200 euro - IMPATTO DIRETTO: 8 ragazzi + educatori

Per il 2025 sarà realizzato un nuovo intervento attraverso la messa a disposizione della struttura, in comodato gratuito, di un VAN a 9 posti per coprire tutte le esigenze di spostamento con i ragazzi.

6. Progetto ASILO BIMBI FRA GLI ULIVI

BIOS ha sostenuto le famiglie in difficoltà finanziarie che hanno figli ospitati da un asilo ubicato in una zona periferica della città di Roma, mediante l'erogazione di un supporto economico integrativo, rispetto a quello già garantito dalla regione Lazio e/o dal comune di Roma Capitale, in relazione alle condizioni economiche delle predette famiglie, per l'anno scolastico 2024/2025, al fine di consentire alle medesime di non incontrare difficoltà per il pagamento della retta mensile. È ragionevole ritenere che il progetto sarà sostenuto anche per l'anno accademico 2025/2026.

VALORE DELL'INTERVENTO: ca. 5.000 euro - IMPATTO DIRETTO: 36 bambini e le loro famiglie e 7 operatori(trici) dell'asilo

7. Progetto JACARANDA JUNIOR SECONDARY SCHOOL – DONA UN BANCO

BIOS ha sostenuto la scuola della *Junior Secondary School* in Kenya formata da tre aule che si sono popolate di studenti tra i 13 e i 17 anni. Poiché i ragazzi che frequentano la scuola non avevano banchi a sufficienza per seguire le lezioni, BIOS ha provveduto ad acquistare dieci banchi da donare alla scuola.

VALORE DELL'INTERVENTO: ca. 800 euro - IMPATTO DIRETTO: 10 studenti (indiretto le famiglie e gli altri allievi della scuola -150 persone ca.)

8. Progetto GALENO SOCIETÀ MUTUA COOPERATIVA-FONDO SANITARIO INTEGRATIVO

BIOS ha sostenuto, attraverso una sponsorizzazione, il finanziamento di una delle tre borse di studio erogate dalla Cassa Galeno, a latere del Premio Cantamessa anno 2024, riservate a tutti i soci che non abbiano ancora compiuto i quaranta anni di età, e che vogliano intraprendere percorsi formativi e di ricerca in Italia e all'estero con successive ricadute anche in campo operativo e sociale, nonché partecipare a progetti di volontariato con finalità socio-umanistiche, ma caratterizzati da valenza scientifica.

VALORE DELLA BORSA DI STUDIO: 4.000 euro

9. Progetto AISOS

BIOS ha sostenuto, nel 2024, il progetto di ricerca lanciato dall'Organizzazione di Volontariato AISOS (Associazione Italiana Studio Osteosarcoma) e denominato "Caratterizzazione molecolare dei sarcomi di alto grado alla ricerca di possibili target terapeutici".

VALORE DEL CONTRIBUTO ALLA RICERCA: 5.000 euro

10. Progetto BIOMEDICAL UNIVERSITY FOUNDATION




BIOS ha partecipato all'evento tenutosi l'8 luglio 2024 che ha assegnato il Premio Internazionale Joaquin Navarro-Valls per la leadership e la benevolenza. In occasione del Premio è stato istituito il "Fondo Borse di studio Joaquin Navarro-Valls" per gli studenti dell'Università Campus Bio-Medico di Roma. BIOS ha partecipato a questo prestigioso evento come Società Benefit per promuovere i suoi valori di inclusione, sviluppo e diritto allo studio impegnandosi a finanziare alcune borse di studio.

VALORE DELLA BORSA DI STUDIO ASSEGNATA: 2.500 euro x 3 anni

2. Impegno verso una crescente attenzione al benessere dei dipendenti mediante progetti di welfare aziendale, di formazione, di maggior tutela della salute.

Obiettivi per il 2024

Nella relazione 2023 BIOS si impegnava a:

- Mantenere il Piano di welfare 
- Erogare sessioni di training mirate all’arricchimento delle competenze digitali e professionali della popolazione aziendale. In particolare, nel corso del 2024 è previsto lo svolgimento di un corso di formazione integrativa trasversale che vede coinvolti gli operatori del reparto Call Center con altri operatori dei seguenti reparti: Analisi Cliniche, Radiologia, Diagnostica Specialistica. 
- Erogare, per tutto il personale di segreteria, corsi formativi con i vari tutor al fine di avere una preparazione a 360 gradi sull’attività di operatore CUP, di segreteria di accettazione di poliambulatorio, analisi cliniche, convenzioni. 

Attività svolte nel 2024

Il Gruppo BIOS è consapevole che la soddisfazione dei dipendenti è un punto fondamentale per migliorare la qualità e la produttività del lavoro. Inoltre, è obiettivo del Gruppo assicurare la competenza, la consapevolezza e la formazione continua del personale che a tutti i livelli opera in Bios S.p.A. SB.

BIOS ritiene che la soddisfazione legata all’equilibrio tra vita lavorativa e personale, nonché la sostenibilità del potere d’acquisto delle retribuzioni, siano gli obiettivi da perseguire.

Per tali motivi ha deciso di implementare politiche e strumenti innovativi di incentivazione, volti ad accrescere il benessere personale e familiare dei propri dipendenti.

In particolare, nel corso del 2024 la BIOS ha curato i seguenti interventi:

1. Agevolazioni per i dipendenti in difficoltà

BIOS ha distribuito un questionario ai propri dipendenti, con il quale ha richiesto chi, tra questi, avesse in famiglia persone colpite da patologie sanitarie o comunque situazioni di criticità che avrebbero necessitato di un maggior sostegno economico, chiedendo ai dipendenti di evidenziare, in uno con la richiesta di sostegno, il proprio modello ISEE per poter riscontrare la situazione di difficoltà con tale parametro.

Ricordiamo che l’ISEE è uno strumento pensato per valutare la situazione economica delle famiglie e costituisce il requisito preliminare fondamentale per accedere a gran parte dei bonus, delle agevolazioni e degli aiuti economici erogati dalle diverse amministrazioni pubbliche.

L’iniziativa ha toccato molti dipendenti che hanno visto l’azienda dare seguito alla loro richiesta.

VALORE DELL’INTERVENTO: ca. 52.500 euro - IMPATTO DIRETTO: 34 persone e le loro famiglie

Piano di Welfare

BIOS ha continuato ad alimentare un Piano di Welfare che permette a tutti i dipendenti di accedere a beni e servizi che possano soddisfare particolari esigenze individuali o del nucleo familiare, sfruttando al massimo le opportunità offerte dalle normative vigenti.

In concreto, ciascun dipendente ha avuto a disposizione una dotazione economica, il c.d. “Credito

Welfare”, che ha potuto utilizzare per fruire liberamente dei servizi di suo interesse.

Il “Piano Welfare BIOS” è dedicato a tutti dipendenti, con esclusione dei dirigenti.

VALORE DELL'INTERVENTO: 117.500 - IMPATTO DIRETTO: 157 persone e le loro famiglie

2. Formazione

L'attività di formazione interna viene svolta al fine di creare, all'interno dell'azienda, delle competenze 'trasversali' tra i dipendenti e aggiornarli sui nuovi sistemi che vengono via via adottati.

Nel 2024 sono state svolte 18.900 ore di formazione che hanno coinvolto 122 persone. I principali temi trattati sono stati Call Center, Analisi Cliniche, Gestione delle convenzioni con Fondi Assicurativi e gestione del Poliambulatorio.

La formazione è stata condotta, in presenza, a distanza e in affiancamento/tutoraggio.

Obiettivi per il 2025 in base alle Finalità di Beneficio Comune in Statuto

Impegno nel sociale, con specifiche attività di natura filantropica

1. Progetto VO.RE.CO.

A partire da Novembre 2021 si presta un aiuto attivo con i prelievi ematici presso la ONLUS VO.RE.CO. (iscritta nel Registro Regionale delle Organizzazioni di Volontariato del Lazio dal 2008) rappresentata da Padre Trani dell'Ordine dei Francescani Conventuali fondatore dell'Associazione nel 1978. L'impegno ha cadenza quindicinale per un'ora dalle 11.30 alle 12.30. In questo arco di tempo vengono svolti in media 10 prelievi che vengono ritirati per eseguire le analisi presso la sede di BIOS. A seguito del prelievo, si predispose un check-up mirato alla valutazione della funzionalità renale, epatica, glicemica, metabolica, indice di infiammazione ed emocromo. Qualora il Medico presente il sabato in associazione (o il Medico del presidio del Colonnato in piazza San Pietro) reputi di integrare il check-up con ulteriori approfondimenti, prescriverà al bisognoso altri esami. (per esempio, HIV, HCV, HCV per eventuali cure ortodontiche).

Budget: ca. 13.000 euro

2. Progetto CASE-FAMIGLIA

- **Casa-famiglia LA PERLA**

Continuazione del progetto iniziato nel 2023 che ha avuto a riferimento una casa famiglia ubicata nel comune di Manziana, in provincia di Roma, gestita dalle Suore Alcantarine, che ospita adolescenti e bambini allontanati dalle rispettive famiglie. Per il 2025 il nuovo intervento di sostegno a parte della BIOS consentirà ai minori una vacanza di una settimana nel mese di luglio.

Budget: ca. 3.000 euro

- **Casa-famiglia L'APPRODO**

Si tratta di un progetto iniziato nel 2023 che ha avuto a riferimento una casa famiglia ubicata nel comune di Roma e gestita dalla cooperativa sociale "SPES CONTRA SPEM". La casa famiglia "L'APPRODO" ospita otto adolescenti in difficoltà, accompagnati verso il pieno inserimento sociale grazie al supporto degli educatori. Sono ragazzi, sia italiani che stranieri, che non hanno più la loro famiglia di origine come punto di riferimento. Per il 2025 è stato realizzato un nuovo intervento attraverso la messa a disposizione della struttura, in comodato gratuito, di un VAN a 9 posti per coprire tutte le esigenze di spostamento con i ragazzi.

Budget: 8.000 euro (quota annuale di un leasing di 5 anni)

3. Progetto ASILO FRA GLI ULIVI

Continuazione, per l'anno scolastico 2025/2026, del progetto avviato nel 2024 con il quale viene dato sostegno alle famiglie in difficoltà finanziarie che hanno figli ospitati da un asilo ubicato in una zona periferica della città di Roma, mediante l'erogazione di un supporto economico integrativo, rispetto a quello già garantito dalla regione Lazio e/o dal comune di Roma Capitale, in relazione alle condizioni economiche delle predette famiglie, al fine di consentire alle medesime di non incontrare difficoltà per il pagamento della retta mensile.

Budget anno scolastico 2025/2026: 7.000 euro

4. Progetto Emergenza Sorrisi

Progetto di assistenza agli anziani residenti nell'XI° Municipio, in collaborazione con la ASL RM 3 e il Policlinico Agostino Gemelli. La BIOS metterà a disposizione degli anziani il servizio gratuito di prelievi ematici, per due volte a settimana, assistendo 10 pazienti ogni volta, presso la sua struttura BIOS Colli Aniene. Inoltre, su richiesta del medico di base o a seguito di visita specialistica, per soggetti che non sono in condizione di poter raggiungere la nostra sede di Colli Aniene, la BIOS metterà anche a disposizione il servizio gratuito, a domicilio, di analisi cliniche e di esami RX per complessive 10 prestazioni annue.

Budget: in corso di determinazione

5. Progetto BIOMEDICAL UNIVERSITY FOUNDATION

BIOS contribuisce al “Fondo Borse di studio Joaquin Navarro-Valls” per gli studenti dell’Università Campus Bio-Medico di Roma per promuovere, in quanto società benefit, i suoi valori di inclusione, sviluppo e diritto allo studio, impegnandosi a finanziare alcune borse di studio.

VALORE DELLE BORSE DI STUDIO PER IL 2025: 6.500 euro (quote 2025 di una borsa finalizzata a sostenere una laurea triennale e di una finalizzata a sostenere un biennio magistrale).

6. Ulteriori progetti da avviare nel secondo semestre 2025 sono in corso di valutazione.

Impegno verso una crescente attenzione al benessere dei dipendenti mediante progetti di welfare aziendale, di formazione, di maggior tutela della salute

1. aumento del 33% della quota di Welfare aziendale per tutto il personale dipendente (dopo i 6 mesi dall'assunzione) di tutte le società
Budget: ca. 170.000 euro
2. ulteriore aumento della quota di Welfare per il personale dipendente che ha figli a carico (1 figlio a carico + 500 euro sulla quota base; 2 o più figli a carico + 1000 euro sulla quota base)
Budget ca. 50.000 euro
3. trasformazione in contratti di lavoro dipendente dei contratti di collaborazione con maggiore presenza tramite specifico accordo con gli(le) interessati/e
Obiettivo: avviare il processo entro il 1° semestre – Budget ca. 80.000 euro.
4. studio di possibili attività formative su competenze relazionali (ad esempio team working, relazioni efficaci, gestione positiva dei conflitti)
Obiettivo: avvio fase di sperimentazione entro la fine del 2025
5. realizzazione di due focus group con il personale dipendente di approfondimento dei risultati della survey SABI effettuata
Obiettivo: completare l’analisi dei risultati entro la fine del 2025

Governance

1. Attivazione di una Direzione Sanitaria a tempo pieno concentrata esclusivamente sulla gestione dei servizi e sul coordinamento delle persone
Obiettivo: attivazione dal 2° semestre 2025
2. Costituzione del Comitato di Sostenibilità con l’obiettivo di monitorare l’implementazione e i risultati degli obiettivi e delle azioni di sostenibilità definite e concordare eventuali cambiamenti necessari
Obiettivo: Comitato attivo entro il 2025
3. Definizione di un Codice di Comportamento per i medici BIOS che, in aggiunta a quanto previsto dal Codice di Deontologia Medica emesso dalla Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri, faccia conoscere e obblighi i professionisti a rispettare uno ‘stile BIOS’ coerente con la cultura benefit e gli intenti aziendali di mantenimento e costante miglioramento dell’elevata qualità del servizio e delle relazioni con i pazienti.
Obiettivo: redigerlo, renderlo conosciuto e pienamente operativo entro fine 2025
4. Individuazione di un nuovo sistema gestionale in grado di supportare un buon livello di controllo della gestione e un’agevole gestione dei processi di gestione e sviluppo del personale.
Obiettivo: completamento fase di analisi entro il 2025.



BIOS S.p.A.
Società Benefit dal 2022.

Via Domenico Chelini 39 - 00197 Roma

customercare@gruppobios.it | gruppobios.it | 06 809641