



MST GROUP S.R.L.
Piazza Araceli, 2
36100 Vicenza (VI) - Italia
P.IVA: 04210100246
Cod. Univoco: P62QHVG
+39 0444 146 2372
info@mstgroup.it
mstgroup.it

RELAZIONE D'IMPATTO 2024

MST Group S.r.l. Società Benefit

SEZIONE	CONTENUTI PRINCIPALI
1. Lettera del CEO	Resoconto annuale e sfide future
2. Obiettivi di beneficio comune	Obiettivi raggiunti e nuovi traguardi 2023-2025
3. Governance	Governance, Trasparenza e Sostenibilità: Struttura, Certificazioni e Modello 231
4. Lavoratori	Personale: Dati, Formazione e Benessere
5. Comunità	Inclusione lavorativa internazionale e partnership sociali
6. Ambiente	Efficienza, Certificazioni e Innovazione Digitale
7. Clienti e Servizi	Appalti 2024, innovazione e qualità nei servizi – Focus Sardegna
8. Impact Score (BIA)	Risultati 2024, criticità salariali e strategie di miglioramento
9. Conclusioni e impegni futuri	2024: Bilancio, Traguardi Futuri e Visione Strategica

1. Lettera del CEO

Gentili Stakeholder,

il 2024 si chiude per la nostra Società con un bilancio che racconta insieme la solidità del percorso intrapreso, la resilienza dimostrata in contesti complessi e l'ambizione che ci guida verso le nuove sfide. È stato un anno intenso, in cui abbiamo consolidato le nostre competenze, ampliato la nostra presenza sul territorio e affrontato prove che hanno messo alla luce il valore delle persone che compongono la nostra organizzazione.

Un anno di consolidamento e crescita

Il contesto sanitario nel quale operiamo resta caratterizzato da incertezza, scarsità di risorse e fabbisogni crescenti da parte delle strutture pubbliche. In questo scenario, MST ha saputo confermare il proprio ruolo di partner affidabile, capace di garantire continuità assistenziale e supporto qualificato nei reparti di Pronto Soccorso e nelle attività correlate.

Durante il 2024 abbiamo gestito gare complesse, consolidato rapporti istituzionali e ampliato i servizi garantiti. Abbiamo contribuito ad assicurare copertura nei codici minori e nei codici maggiori, valorizzando sia i professionisti più esperti sia i medici provenienti da percorsi formativi eterogenei, che abbiamo saputo inserire e accompagnare con attenzione.

La fiducia delle Pubbliche Amministrazioni, che hanno continuato a riconoscerci come interlocutore credibile, è per noi la conferma di un impegno portato avanti con responsabilità e serietà.

Le sfide non ancora completate

Non tutte le mete fissate per il 2024 sono state raggiunte. Le certificazioni ISO – obiettivo dichiarato nei nostri piani – non sono state completate nei tempi previsti. Questa scelta, lungi dall'essere un arretramento, è invece parte di una visione più ampia: collocare le certificazioni all'interno di un progetto organico di sostenibilità e compliance.

Abbiamo ritenuto più coerente differire il conseguimento degli standard ISO 9001, 14001 e 45001 al 2025, in modo da integrarli con l'adozione del Modello Organizzativo 231/01,

strumento imprescindibile per un'azienda che intrattiene rapporti costanti con la Pubblica Amministrazione e che vuole crescere nel segno della trasparenza e della responsabilità.

In questo senso, il 2024 ha rappresentato un anno di preparazione e di maturazione: non solo esecuzione di obiettivi, ma anche riflessione strategica sulle traiettorie di medio-lungo termine.

Le persone al centro

Il nostro capitale più prezioso restano i lavoratori. La valorizzazione delle persone è stata una priorità: lo dimostrano gli investimenti in formazione, i programmi di welfare e le misure per favorire un miglior equilibrio vita-lavoro.

Siamo consapevoli che il tema del salario dignitoso rappresenta oggi una sfida rilevante anche a livello internazionale. In Italia non esiste ancora un benchmark ufficiale di "living wage", e ciò ci penalizza nel percorso di certificazione B Corp. Tuttavia, MST ha garantito a tutti i propri lavoratori il rispetto dei CCNL di settore e ha integrato la retribuzione con strumenti di welfare, benefit e supporti concreti, convinti che la dignità economica e sociale delle persone sia condizione imprescindibile.

Il 2024 ha anche confermato il valore dell'integrazione: l'inserimento di medici provenienti da Paesi extra UE ha permesso di rispondere meglio alle necessità del sistema sanitario e ha contribuito a costruire ponti di inclusione e coesione sociale.

Comunità, istituzioni e territorio

Il nostro lavoro si riflette non solo nelle strutture ospedaliere, ma anche nella comunità più ampia. Collaboriamo con istituzioni locali e nazionali, supportiamo progetti di interesse collettivo e cerchiamo di interpretare il ruolo di azienda sanitaria come attore sociale a tutti gli effetti.

Garantire la continuità dei servizi di emergenza e urgenza non è solo un contratto con le ASL, ma un impegno etico verso i cittadini. La fiducia delle comunità, che vedono nei nostri professionisti un presidio di sicurezza e competenza, è uno dei nostri risultati più importanti

Le sfide del future

Alle porte del 2025 ci prepariamo ad affrontare una nuova e impegnativa sfida: la Regione Sardegna ha autorizzato una grande gara d'appalto per la gestione dei codici maggiori di pronto soccorso, che coinvolgerà tutte le ASL del territorio.

Si tratta di un banco di prova che ci stimola profondamente e che affronteremo con la determinazione, la preparazione e l'entusiasmo che hanno sempre contraddistinto MST.

Visione 2025 e oltre

Il nuovo anno vedrà quindi il completamento delle certificazioni ISO, l'adozione del Modello 231/01, il rafforzamento delle politiche ambientali e sociali e la crescita della nostra capacità di attrarre e valorizzare talenti. Il nostro obiettivo è diventare sempre più un partner affidabile per le istituzioni pubbliche, un datore di lavoro responsabile per i professionisti, e un punto di riferimento per le comunità in cui operiamo.

Con questa Relazione d'Impatto intendiamo condividere non solo i risultati del 2024, ma soprattutto la visione di medio-lungo periodo che ci guida: un percorso fondato su trasparenza, responsabilità e creazione di valore condiviso.

Grazie a tutti coloro che hanno reso possibile questo cammino – lavoratori, istituzioni, partner, comunità – certi che insieme potremo affrontare le sfide del futuro con forza e fiducia.

Il CEO Dr. Matteo Zanello



2. Obiettivi di beneficio comune

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

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

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

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

- si prenderà cura dei propri dipendenti e collaboratori, considerandoli sempre anche un fine e mai solo un mezzo, in tutti gli aspetti della relazione e in tutte le fasi della vita aziendale; darà valore al loro lavoro, favorendo la soddisfazione dei bisogni di realizzazione professionale e, al tempo stesso, l'eccellenza operativa dell'azienda.
- immetterà in Comunità, quale forma di investimento a questa dedicato, personale sanitario adeguatamente formato nel particolare ambito dell'emergenza, anche proveniente da altre Regioni e da Paesi esteri, agevolando la formazione specifica per il conseguimento dei titoli abilitanti e la sistemazione logistica;
- si impegnerà, nello svolgimento delle proprie attività, a non causare danno, a non sprecare nulla, a rispettare l'ambiente e le persone, con la visione di generare un beneficio netto all'uomo e alla biosfera.
- darà supporto ad organizzazioni no profit impegnate in attività a favore della comunità e in particolare di categorie di persone in difficoltà o svantaggiate.

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

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

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

3. Analisi aree di impatto 2024 e propositi per il 2025 - Governance

Nel corso del 2023 MST Group ha rafforzato in maniera significativa la propria governance. In primo luogo, la società ha deciso di inserire in organizzazione la figura del Controller, con l'obiettivo di garantire un monitoraggio costante della sostenibilità economico-finanziaria e dello stato di salute dell'impresa, a tutela di tutti gli stakeholder. Parallelamente, l'organigramma è stato ottimizzato con l'introduzione del ruolo di Direttore Operativo, figura chiamata a supervisionare l'efficienza e l'efficacia complessiva dei processi aziendali. All'interno di questo incarico sono state inoltre accorpate le funzioni di referente legale e HR, così da concentrare in un'unica responsabilità le principali leve organizzative e gestionali.

Un'attenzione particolare è stata riservata anche alle modalità di comunicazione e diffusione delle decisioni ed informazioni all'interno dell'organizzazione, potenziando l'utilizzo di strumenti digitali per permetterne l'accessibilità anche da remoto.

Nel complesso, il 2023 ha rappresentato un anno di consolidamento dei meccanismi di governance, che si sono resi più snelli, trasparenti e reattivi, ponendo le basi per il percorso evolutivo che MST intende proseguire con gli obiettivi fissati per il 2024 e il 2025.

Nel 2024 la governance di MST Group ha compiuto un ulteriore passo evolutivo aumentando la frequenza delle riunioni del BoD, per affrontare le principali questioni strategiche e monitorare con regolarità e tempestività l'andamento delle attività. All'interno di questo assetto, la figura del Direttore Operativo, introdotta a fine 2023, ha assunto un ruolo centrale e pienamente strategico. Non si è trattato soltanto di un incarico formale, ma di una funzione che ha incarnato nella pratica la direzione operativa della società: da un lato, garantendo il coordinamento interno delle risorse e dei processi, dall'altro interagendo con successo con i committenti istituzionali. Tale interazione ha rappresentato un elemento qualificante, poiché ha offerto alle Pubbliche Amministrazioni la conferma della conoscenza approfondita, da parte di MST, degli aspetti regolamentari e normativi legati agli appalti, rafforzando così il rapporto di fiducia con i partner pubblici.

Parallelamente, il 2024 è stato anche un anno di resilienza organizzativa. A seguito delle dimissioni di una risorsa dell'ufficio gare, la società ha saputo reagire prontamente rivedendo le mansioni interne, ridistribuendo le responsabilità in modo da non compromettere l'operatività. La riorganizzazione ha infatti consentito di ottimizzare i flussi di lavoro e ha rafforzato la capacità della struttura di adattarsi ai cambiamenti.

In sintesi, la governance di MST nel 2024 ha dimostrato non solo continuità di indirizzo, ma anche maturità gestionale, capacità di valorizzare i ruoli chiave e prontezza nell'affrontare le difficoltà, trasformandole in occasioni di crescita.

Cosa non siamo riusciti a fare e perché

Nel corso del 2024 la Società ha proseguito con determinazione nel percorso di consolidamento delle proprie performance operative, ampliando i risultati in diversi ambiti organizzativi e gestionali. Tuttavia, un obiettivo dichiarato nei documenti programmatici del 2023-2024, ovvero il conseguimento delle certificazioni ISO (in particolare ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001), non è stato formalmente raggiunto entro la chiusura dell'anno 2024.

La mancata formalizzazione delle certificazioni entro i tempi inizialmente previsti non rappresenta, tuttavia, un arretramento o un'inadempienza, bensì una rimodulazione temporale funzionale all'inserimento delle certificazioni in un progetto strategico più ampio e strutturato, volto a rafforzare la governance complessiva, l'impegno verso la sostenibilità e la compliance normativa.

Le certificazioni ISO non sono state concepite come mero adempimento formale, ma come un tassello integrante di una più ampia strategia di sostenibilità aziendale. L'approccio della Società è infatti quello di coniugare qualità, sicurezza e tutela ambientale con la propria missione di servizio alla collettività.

La ISO 9001 (Qualità) consentirà di standardizzare i processi interni, assicurando maggiore trasparenza e affidabilità nei confronti dei partner istituzionali e dei cittadini. La ISO 14001 (Ambiente) permetterà di tradurre in prassi organizzative la responsabilità ambientale, minimizzando gli impatti delle attività e garantendo una gestione più sostenibile delle risorse. La ISO 45001 (Salute e Sicurezza) rappresenterà un presidio fondamentale per la tutela dei lavoratori, in linea con i principi di responsabilità sociale d'impresa.

Un ulteriore elemento che ha motivato la pianificazione su un orizzonte temporale più ampio è stata la volontà di includere, nello stesso progetto, anche l'adozione del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 che è stato programmato e studiato alla fine dell'anno 2024, ma che vedrà la sua realizzazione ed applicazione tra l'anno 2025 e l'anno 2026.

Nello svolgimento della sua attività la Società intrattiene rapporti continuativi e strutturali con la Pubblica Amministrazione; ciò rende ulteriormente importante dotarsi di un sistema di governance che:

- riduca i rischi di responsabilità amministrativa derivanti da reato;
- assicuri la massima trasparenza e correttezza dei processi decisionali;
- rafforzi il rapporto fiduciario con stakeholder pubblici e privati.

L'inserimento del Modello 231/2001 nello stesso percorso progettuale delle certificazioni ISO consentirà di realizzare un sistema integrato di gestione che coniuga qualità, sicurezza,

ambiente e compliance legale. Questo approccio evita duplicazioni, ottimizza le risorse e garantisce maggiore coerenza e solidità del disegno organizzativo complessivo.

Attività 2024	Oggetto	Target	Descrizione/ Stato 2024	Obiettivi di miglioramento 2025
Valori e Codice Etico	Aggiornamento Codice Etico	Tenere i principi ispiratori in linea con il codice etico allineandoli agli obbiettivi ESG dell'azienda	Nel 2024 l'attività aziendale è stata condotta nel rispetto dei valori e dei principi etici fatti propri mediante la dotazione del Codice	Miglioramento continuo in tema di valori etici ed impatti ESG; consolidare la compliance legale
Organigramma e Funzionigramma Aziendali	Aggiornamento organigramma e funzionigramma aziendali	Consolidare le attuali funzioni e le attività del BOD quale livello di supervisione più alta, aumentare la frequenza delle riunioni	Il BOD si è riunito costantemente durante l'anno, consolidando le funzioni del Gruppo di Gestione	Intensificazione degli incontri, definizione modalità di verbalizzazione e divulgazione delle scelte ai vari livelli aziendali
Nomina dell'organo di controllo	Nominato il revisore unico	Assicurare la tenuta contabile e la redazione del bilancio in modo corretto	Il bilancio per l'esercizio 2024 si è chiuso senza rilievi sostanziali	Dotazione di un sistema gestionale che renderà ulteriormente presidiato il flusso informatico economico
Certificazioni	Implementazione del sistema qualità	Conseguimento certificazioni ISO	Si è proceduto con l'implementazione organizzativa e documentale al fine di conseguire le certificazioni ISO, introdotto il Modello Organizzativo 231/01 quale tassello ulteriore a completamento del sistema di qualità e legalità	portare a termine il sistema di certificazioni ESG ed avviare la realizzazione del Modello Organizzativo 231/01 e portarlo a compimento entro il 2026

4. Analisi aree di impatto 2024 e propositi per il 2025 - Lavoratori

Nel 2023 MST Group ha proseguito con decisione il proprio impegno a favore del benessere e della valorizzazione dei lavoratori. Sono stati confermati tutti i benefit introdotti nell'anno precedente e, al tempo stesso, sono stati introdotti nuovi strumenti di supporto, come l'abbonamento al parcheggio per i dipendenti automuniti. Un passo rilevante è stato l'inserimento della Responsabile HR, figura chiave per l'analisi delle attività aziendali e la migliore distribuzione dei carichi di lavoro, che ha permesso di valorizzare le competenze e le attitudini individuali.

La struttura si è ulteriormente rafforzata con l'assunzione di una nuova risorsa dedicata alla gestione dell'Academy e con l'attivazione di un tirocinio formativo, volto anch'esso a potenziare questo ramo d'azienda. Importante è stato anche l'avvio di un Regolamento Aziendale, completo di codice disciplinare, che ha reso più chiaro e trasparente il rapporto di lavoro.

Sul fronte della formazione, è stato varato un piano individuale che ha permesso ai dipendenti a tempo pieno di orientarsi verso percorsi di crescita specifici (marketing, project management e appalti pubblici), mentre sono state accolte le esigenze di flessibilità dei lavoratori part-time.

Infine, a conclusione dell'anno, MST ha voluto riconoscere l'impegno e la dedizione del personale attraverso un premio economico, slegato da logiche di produttività ma legato al valore del lavoro svolto e allo spirito di squadra dimostrato.

Nel 2024 MST Group ha proseguito con decisione il proprio impegno nella valorizzazione delle persone. Sul fronte della formazione, i percorsi avviati l'anno precedente in ambito marketing, appalti pubblici e project management sono stati portati a termine con successo, dotando i dipendenti di strumenti concreti per affrontare con maggiore competenza le sfide operative. A questi si è affiancata una nuova linea di intervento dedicata alla crescita personale e allo sviluppo delle soft skills, che ha coinvolto tematiche quali la comunicazione efficace, la gestione dei conflitti e il problem solving. Si tratta di un investimento importante, volto a rafforzare non solo le competenze tecniche, ma anche quelle relazionali e trasversali che rendono i team più coesi ed efficienti.

Il 2024 è stato anche un anno di cambiamenti organizzativi. Le dimissioni di una risorsa a tempo pieno hanno rappresentato una sfida, alla quale l'azienda ha risposto con una strategia di riorganizzazione mirata: sono state inserite due nuove figure, con contratti part-time da 35 e 25 ore settimanali, che hanno permesso di coprire le esigenze operative mantenendo un equilibrio sostenibile nei carichi di lavoro. Questa scelta ha garantito maggiore flessibilità interna e, al contempo, ha consentito di riposizionare una risorsa precedentemente dedicata alla logistica e agli acquisti quasi esclusivamente nell'area appalti.

L'effetto di questa decisione è stato significativo: dedicare una figura in modo prevalente al core business aziendale, ovvero la partecipazione alle gare d'appalto, ha reso possibile incrementare il numero di procedure seguite con attenzione e migliorare la qualità delle proposte tecniche ed economiche presentate. Ne è derivata non solo una gestione più fluida e organizzata, ma anche un aumento delle probabilità di espansione sui mercati regionali e nazionali.

Alla fine del 2024, MST Group ha inoltre avviato una nuova collaborazione in libera professione, con una figura chiamata a occuparsi della raccolta e organizzazione dei dati e delle informazioni relative al business principale. Il ruolo prevede anche l'affiancamento alla Direzione operativa e strategica nello sviluppo di progetti aziendali. Si tratta di un incarico che, pur partito in forma flessibile, ha tutte le potenzialità per evolversi in un rapporto più strutturato, a dimostrazione della volontà di MST di investire in professionalità capaci di supportare la crescita futura.

Un ulteriore passo è stato compiuto sul fronte dell'innovazione tecnologica: nel corso dell'anno è stato scelto e avviato l'inserimento di un software gestionale destinato a supportare le attività operative quotidiane. Questo strumento, che sarà pienamente implementato nel 2025, è pensato per alleggerire il carico di lavoro ripetitivo, liberando tempo e risorse per attività a più alto valore aggiunto e favorendo così lo sviluppo di nuove idee e la crescita individuale e collettiva.

Infine, anche a conclusione dell'anno 2024, MST ha voluto riconoscere l'impegno e la dedizione del personale attraverso un premio economico, di nuovo slegato da logiche di produttività ma legato al valore del lavoro svolto e allo spirito di squadra dimostrato.

In sintesi, il 2024 ha visto MST Group crescere come comunità professionale: da un lato consolidando la formazione specialistica e personale dei lavoratori, dall'altro trasformando una potenziale criticità in un'occasione di rafforzamento organizzativo e strategico, fino ad aprirsi a nuove competenze e strumenti a supporto della direzione, dell'innovazione e della sostenibilità del lavoro.

Cosa non siamo riusciti a fare e perché

Nonostante i risultati conseguiti, nel 2024 è emersa nuovamente con chiarezza un'area di miglioramento. La crescita significativa delle attività aziendali ha infatti reso evidente l'ambizione di sviluppare in maniera più strutturata anche il ramo d'azienda Academy, strettamente connesso al core business di MST. Il percorso intrapreso appare sfidante e complesso, poiché richiede un equilibrio tra gestione operativa e progettualità futura.

Proprio per questo, si avverte sempre più urgente la necessità di un'ottimizzazione delle comunicazioni interne e di una maggiore condivisione delle strategie, così da garantire coesione e allineamento tra le diverse funzioni aziendali e valorizzare appieno le potenzialità di crescita.

Attività 2024	Oggetto	Target	Descrizione/ Stato 2024	Obiettivi di miglioramento 2025
Attenzione al tema diversity & inclusion	Quota donne in azienda tra i lavoratori dipendenti e a livello direzionale	Assenza di segnalazioni di discriminazione. Attenzione alle quote rosa	Assunte due ulteriori dipendenti di sesso femminile	Assunzione di altro dipendente di sesso femminile a potenziamento della gestione del ramo d'azienda Academy
Policy Risorse Umane	Modalità di gestione HR Frequenza riunioni Regolamento interno	Proceduralizzazione riunioni interne e valutazione condivisa del sistema di flessibilità oraria regolamentato	Organizzate riunioni interne finalizzate alla condivisione delle strategie aziendali e alla raccolta delle criticità nello svolgimento delle attività operative. Ottimizzazione delle attività lavorative mediante la flessibilità oraria, garantendo il mantenimento della performance anche nei picchi di carico ed il rispetto dei recuperi	Approvazione procedura e valutazione sistema di flessibilità oraria.
Piano di formazione	N. ore formazione N. persone formate	Formazione in ambito privacy (100% dei dipendenti). e per crescita professionale (80% dei dipendenti)	Completata la formazione interna in materia di privacy e sicurezza. Somministrate un 150 ore formazione in orario di servizio.	Riconfermare il piano integrato di formazione multidisciplinare, formulato in base alle necessità aziendali e alle caratteristiche specifiche dei singoli dipendenti. Dare ampio spazio a corsi per la crescita personale e al tema della diversità e sostenibilità
Piano welfare	N. azioni welfare implementate N. dipendenti che ne hanno avuto accesso	Conferma dei benefit 2023	Confermati tutti i benefit. A fine anno i dipendenti hanno ricevuto un premio in denaro quale riconoscimento per dedizione e senso di appartenenza, e un presente che hanno avuto la possibilità di scegliere.	Conferma dei benefit Definizione del metodo di assegnazione bonus di fine anno, fisso e variabile, legato alla produttività e altri KPI

5. Analisi aree di impatto 2024 e propositi per il 2025 - Comunità

Nel 2023 MST Group ha potenziato il proprio impegno verso la comunità, con particolare attenzione all'inclusione dei professionisti provenienti da Paesi extra UE. Alla fine dell'anno erano oltre cinquanta i medici inseriti nei servizi, tutti impegnati nel percorso di riconoscimento ministeriale dei titoli di studio. Una parte significativa di loro ha preso parte alle attività formative proposte dalla MST Academy, che è stata migliorata e ampliata con una nuova sede dotata anche di possibilità di pernottamento a tariffe agevolate.

Sul fronte linguistico, molti professionisti hanno conseguito certificazioni rilasciate da scuole accreditate, elemento che ha contribuito a rafforzare le loro competenze e a facilitarne l'integrazione. L'azienda ha inoltre garantito un accompagnamento costante in ambito assicurativo, legale e fiscale, offrendo supporto diretto nei momenti di maggiore difficoltà.

Accanto a queste iniziative, MST Group ha confermato la propria attenzione verso il territorio sostenendo progetti solidali, tra cui le donazioni a realtà associative locali impegnate nell'assistenza e nel supporto alle persone più fragili.

Nel 2024 MST Group ha ulteriormente rafforzato il proprio impegno verso la comunità, con particolare attenzione all'inserimento e alla valorizzazione dei professionisti provenienti da Paesi extra UE, che rappresentano il cuore del nostro progetto sociale e aziendale.

Durante l'anno sono stati reclutati e formati 58 medici, in gran parte extra UE, che hanno seguito un percorso strutturato di oltre 90 ore di formazione teorico-pratica. Il programma, tenuto da docenti qualificati ed esperti di emergenza-urgenza, ha privilegiato un approccio pragmatico, con professionisti sanitari che hanno condiviso la propria esperienza diretta prima ancora che le proprie competenze didattiche.

Un ulteriore tassello importante ha riguardato la valutazione linguistica, organizzata e finanziata interamente da MST, a cui hanno preso parte 40 medici nel corso del 2024. Questa iniziativa ha avuto l'obiettivo di garantire un'integrazione più rapida ed efficace nei contesti lavorativi e, al tempo stesso, di elevare la qualità della comunicazione con pazienti e colleghi.

Tutti i medici reclutati, valutati e formati sono stati inseriti professionalmente nelle strutture sanitarie. Parallelamente, continuano a portare avanti il percorso di riconoscimento ministeriale dei titoli di studio o delle specializzazioni conseguite all'estero. In questo percorso hanno potuto beneficiare anche del riconoscimento in deroga concesso dalla Regione Sardegna, ottenuto grazie al lavoro di accompagnamento e rappresentanza svolto da MST.

L'impatto di questo progetto è stato particolarmente significativo per le comunità locali: molti dei medici inseriti hanno scelto di stabilirsi nelle due regioni di riferimento e oggi rappresentano una risorsa essenziale per il funzionamento dei Pronto Soccorso. La loro

presenza, resa possibile dal supporto organizzativo di MST, ha permesso di mantenere attivi diversi servizi ospedalieri, in particolare quelli situati in aree territorialmente più periferiche o difficili da raggiungere, che altrimenti avrebbero rischiato la chiusura.

Il 2024 conferma quindi come il lavoro di reclutamento, formazione e inserimento dei professionisti extra UE non sia soltanto un'attività gestionale, ma un vero progetto di comunità, capace di generare valore sociale duraturo, favorendo l'integrazione e garantendo continuità a servizi sanitari fondamentali per i cittadini.

Accanto alle attività di inclusione e formazione dei professionisti, MST Group conferma ogni anno il proprio impegno solidale, destinando al termine dell'esercizio una quota di risorse a progetti di beneficenza e sostegno sociale. Con riferimento al 2024, la Società ha scelto di sostenere tre realtà particolarmente significative.

In primo luogo, il Comitato Progetti Sociali ETS, che realizza eventi di sanità solidale offrendo ai cittadini la possibilità di accedere gratuitamente a prestazioni diagnostiche e preventive di primaria importanza. Grazie al contributo di MST, saranno resi disponibili esami cardiologici (elettrocardiogramma, ecodoppler dei tronchi sovraortici ed esami ematochimici specifici) e attività di prevenzione senologica, con ecografie e mammografie tridimensionali dedicate in particolare a donne tra i 18 e i 44 anni.

Una seconda iniziativa ha visto il sostegno a "La Fattoria Il Pomodoro", associazione che promuove l'inclusione sociale e lavorativa di persone con disabilità attraverso un progetto di agricoltura sociale. MST ha ritenuto che il lavoro agricolo, con le sue attività pratiche e la dimensione comunitaria che lo caratterizza, rappresenti un contesto particolarmente adatto a favorire l'integrazione e la crescita personale.

Infine, una quota è stata destinata al Comando dei Carabinieri di Vicenza, a testimonianza della vicinanza e del riconoscimento al ruolo delle istituzioni nella tutela della sicurezza e del benessere della collettività.

Con queste iniziative, MST Group conferma la propria vocazione a essere non solo un attore economico, ma anche un soggetto responsabile verso la comunità, capace di contribuire al benessere sociale e alla coesione territoriale.

Attività 2024	Oggetto	Target	Descrizione/ Stato 2024	Obiettivi di miglioramento 2025
Inserimento lavorativo Medici di emergenza/urgenza Ex (Art. 13 d.l. 18/2020 - art. 6 bis d.l. 105/2021- art. 15 L 34/2023)	N. medici inseriti	Inserimento lavorativo del maggior numero possibile di professionisti nei presidi ospedalieri Regione Veneto e Regione Sardegna	Inseriti ulteriori 55 medici extra UE, 22 in Regione Veneto, 23 in Regione Sardegna, esperti nell'ambito dell'emergenza.	Prosecuzione e rafforzamento del progetto
Formazione del Personale Sanitario al fine dell'inserimento lavorativo	N. di corsi di formazione somministrati con forti agevolazioni	Somministrazione di formazione specifica abilitante all'inserimento nei servizi di Pronto Soccorso e all'esercizio dell'emergenza territoriale nella Regione Veneto	Nell'ambito del progetto Medici Extra UE, nel corso del 2024 si è dato seguito alla somministrazione di n. 58 percorsi formativi, ognuno costituito dal 11 corsi di formazione	Prosecuzione e rafforzamento del Progetto
Supporto per il conseguimento del riconoscimento ministeriale del titolo di studio	N. fascicoli analizzati N. professionisti seguiti	Costante interazione con consulenti che si occupano di condurre i medici extra UE al riconoscimento ministeriale del titolo, svolgendo l'importante ruolo di intermediazione culturale.	I cinque professionisti inseriti lavorativamente hanno conseguito il riconoscimento del titolo, altri si stanno preparando per le prossime sessioni dell'esame di omologazione	Prosecuzione e rafforzamento del Progetto
Monitoraggio livello di conoscenza lingua italiana	N. attestazioni del livello linguistico N. certificazioni del livello linguistico conseguite	Attestazione del livello linguistico dei medici Extra UE e avvio percorso di certificazione	Mediante incarico conferito a una scuola di lingua certificata, si è provveduto ad organizzare e sovvenzionare l'esame per attestazione del livello linguistico di n. 40 medici stranieri poi avviati ad un corso di lingua italiana	Prosecuzione e rafforzamento del Progetto
Progetti solidali	N. di attività solidali svolte N. di associazioni coinvolte	Sostenere le realtà con alto effetto sociale, in linea con i principi ispiratori aziendali	Individuato, principalmente, due associazioni cui destinare la propria solidarietà, condividendo a pieno ai rispettivi programmi.	Elaborazione del Piano di iniziative

6. Analisi aree di impatto 2024 e propositi per il 2025 - Ambiente

Nel 2023 MST Group ha confermato la propria attenzione agli aspetti ambientali, pur operando in un settore – quello dei servizi sanitari e della formazione – che non produce impatti ambientali significativi. Sono proseguite le misure già introdotte negli anni precedenti per ridurre i consumi energetici e idrici, limitare l'uso della plastica e gestire correttamente i rifiuti, alle quali si è aggiunto l'acquisto di prodotti ecosostenibili per la pulizia degli ambienti di lavoro.

L'impatto ambientale più rilevante rimane collegato alla logistica dei professionisti sanitari. Per questo motivo, MST ha investito in una strategia di supporto organizzativo volta a ridurre gli spostamenti e favorire soluzioni di alloggio più sostenibili. Nel 2023 è stato destinato un budget dedicato all'accoglienza dei medici provenienti da altre regioni o dall'estero, con la gestione centralizzata delle prenotazioni e la selezione di strutture prossime ai presidi ospedalieri. Questa scelta ha permesso di diminuire il pendolarismo e le relative emissioni, semplificando al contempo la vita professionale dei collaboratori e migliorando l'efficienza operativa dei servizi.

L'iniziativa si configura come un investimento strategico che unisce benefici ambientali, attenzione al benessere dei lavoratori e ottimizzazione delle risorse, e che MST intende consolidare anche negli anni successivi.

Nel corso dell'esercizio 2024, MST Group ha perseverato nella strategia di supporto logistico per i medici collaboratori, con il duplice obiettivo di sostenibilità ambientale e ottimizzazione delle risorse umane. In collaborazione con i partner aziendali, è stato allocato un budget di oltre mezzo milione di Euro per coprire le spese di alloggio dei professionisti provenienti da località distanti o extra-regionali.

I target conseguiti:

- l'ottimizzazione dei processi logistici a vantaggio dei professionisti sanitari mediante la gestione centralizzata delle prenotazioni e delle relazioni amministrative con le strutture alberghiere;
- La riduzione significativa del pendolarismo e conseguente diminuzione delle emissioni di idrocarburi, in linea con gli obiettivi di sostenibilità aziendale.

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

Attività 2024	Indicatori	Target	Descrizione/ Stato 2024	Obiettivi di miglioramento 2025
Sistemi per contenimento dispendio energetico, consumo di acqua e raccolta differenziata	N. di accorgimenti posti in essere	Riduzione del dispendio energetico e di acqua, acquisto prodotti di consumo ecosostenibili, riduzione del pendolarismo dei Medici	Stabile focus sulle azioni atte alla limitazione degli impatti ambientali, in modo particolare alla riduzione del pendolarismo.	Conferma e rafforzamento dei medesimi accorgimenti
Percorso ISO 14001 per	Conseguimento Certificazione	Percorso di Certificazione ISO 14001	Progetto certificazione ISO 14001 ricollocato, con conseguente estensione del termine, all'interno di un più ampio progetto di certificazioni.	Conseguimento della Sistema certificazioni
Impatti ambientali dei servizi offerti: compensazione dei viaggi	CO2 compensate	Riduzione emissioni CO2 nell'ambito dell'espletamento del servizio	La Società ha implementato l'investimento per farsi carico delle spese alberghiere dei professionisti incaricati dell'espletamento dei servizi, così limitando al minimo la pendolarità e la produzione di CO2	Prosecuzione e rafforzamento del Progetto

7. Analisi aree di impatto 2024 e propositi per il 2025 - Clienti

Nel 2023 MST Group ha confermato la propria capacità di creare valore per i clienti distinguendosi per la cura e l'attenzione nella gestione delle relazioni. La presenza, tra i soci fondatori, di professionisti con esperienza diretta in ambito sanitario ha garantito quella sensibilità e competenza specifica che le stazioni appaltanti richiedono in un settore così delicato.

Il CEO ha continuato a ricoprire il ruolo di Coordinatore Sanitario in ogni appalto, garantendo disponibilità costante alle Direzioni Sanitarie e alle Unità Operative. Le relazioni e lo scambio di informazioni con i Clienti, si sono ulteriormente rafforzate con la presenza all'interno dell'organizzazione di un Controller e con la stabilizzazione della figura del Direttore Operativo.

Le relazioni con i clienti si sono caratterizzate per puntualità, trasparenza e dialogo continuo, qualità che hanno consentito a MST di non incorrere in penali né contestazioni. Un ulteriore punto di forza è stata la grande flessibilità nella gestione dei contratti d'appalto: ogni richiesta di estensione è stata accolta e portata a termine senza scoperture, permettendo di chiudere l'anno con 31 servizi/ambulatori di Pronto Soccorso gestiti, rispetto ai 26 dell'anno precedente.

Nel 2024 MST Group, grazie alla sua struttura organizzativa, ha mantenuto elevati standard di efficienza nella gestione dei rapporti con i committenti delle ASL e ULSS del Veneto e della Sardegna. La solidità di questo assetto ha consentito di affrontare nuove sfide rilevanti, tra cui l'aggiudicazione di un appalto in Friuli Venezia Giulia per la gestione di due servizi particolarmente impegnativi. Tra questi, spicca il Pronto Soccorso di Palmanova, caratterizzato da un elevato livello di complessità sia sul piano operativo sia sul piano delle relazioni con la stazione appaltante, che si è dimostrata particolarmente esigente, talvolta anche oltre i confini delle regole d'appalto. Questa esperienza ha messo alla prova la capacità di relazione, la preparazione in materia di appalti pubblici e la resilienza dell'organizzazione, che ha saputo rispondere con continuità e professionalità, garantendo i primi nove mesi di gestione e mantenendosi disponibile a eventuali proroghe.

L'anno si è chiuso con la gestione continuativa di 31 servizi di Pronto Soccorso, un risultato che testimonia non solo la capacità di crescere sul piano quantitativo, ma anche la costante

disponibilità ad assecondare ogni richiesta di estensione contrattuale, sempre garantendo la completa copertura dei turni.

Particolare rilievo ha assunto l'esperienza in Sardegna, dove quattro ASL hanno richiesto che alla gestione dei codici maggiori venissero dedicati medici con maggiore esperienza. MST ha saputo rispondere in modo positivo e tempestivo, confermando la propria capacità di adattamento e di risposta a esigenze specifiche e di particolare delicatezza e sostenendo i maggiori costi correlati. Ciò è stato possibile anche grazie all'approccio adottato alla selezione e alla valorizzazione del personale: i medici inseriti nei servizi non sono valutati unicamente sulla base dei curricula, ma seguono percorsi di formazione e affiancamento, che ne rafforzano le competenze e garantiscono alle stazioni appaltanti un servizio di qualità superiore, in grado di coniugare affidabilità e continuità.

Il 2024 rappresenta dunque un anno di crescita e consolidamento delle relazioni con i clienti, dove la capacità di garantire stabilità organizzativa si è intrecciata con la flessibilità necessaria per affrontare nuove sfide complesse e rispondere con efficacia alle esigenze emergenti del sistema sanitario.

Il contesto normativo ha rappresentato un ulteriore elemento di complessità. La normativa vigente, in particolare la legge 56/2023 e le successive linee guida ministeriali, condiziona in modo significativo la gestione dei servizi sia per gli appaltatori che per le stazioni appaltanti. Nonostante queste difficoltà e i frequenti aggiustamenti richiesti dal quadro regolatorio, MST Group ha dimostrato la propria solidità organizzativa riuscendo a fornire risposte puntuali e complete non solo ai committenti, ma anche alle autorità competenti ogniqualvolta sia stato richiesto un chiarimento o un riscontro.

Questa capacità di affrontare con successo anche gli aspetti normativi più delicati conferma MST come partner affidabile e competente, capace di coniugare continuità operativa, qualità dei servizi e attenzione alla conformità regolatoria.

Tra gli obiettivi dichiarati per il 2024 vi era il conseguimento delle certificazioni ISO, che tuttavia non è stato possibile completare nei tempi previsti. L'attività avviata non è stata accantonata, ma piuttosto inserita in un percorso più ampio e articolato che l'azienda ha

deciso di intraprendere, volto a rafforzare la propria governance e la propria sostenibilità complessiva.

Le certificazioni ISO verranno conseguite nel corso del 2025 e rappresentano uno degli elementi cardine di un progetto integrato che prevede anche l’adozione del Modello Organizzativo 231/2001. Tale scelta nasce dalla consapevolezza che MST Group, operando in costante relazione con la Pubblica Amministrazione e nella gestione di servizi ad alto impatto sociale, debba dotarsi di strumenti di controllo e prevenzione dei rischi che siano in grado di garantire trasparenza, responsabilità e correttezza in ogni fase dell’attività.

In questa prospettiva, il ritardo nel conseguimento delle certificazioni ISO non rappresenta una criticità, bensì una tappa intermedia di un percorso di crescita più complesso, che punta a costruire un sistema di gestione integrato. Tale sistema permetterà non solo di consolidare la qualità e la sostenibilità dei processi aziendali, ma anche di rafforzare la fiducia delle istituzioni, dei partner e delle comunità servite.

Cosa non siamo riusciti a fare e perché

Per quanto riguarda l’ambito clienti, nel 2024 non è stato possibile completare l’obiettivo del conseguimento delle certificazioni ISO, che tuttavia sono state inserite in un progetto più ampio volto a integrare anche l’adozione del Modello Organizzativo 231/2001. Questo percorso, più complesso di quanto inizialmente previsto, rafforzerà nel medio periodo la capacità di MST Group di garantire qualità, trasparenza e affidabilità nei rapporti con i committenti.

Attività 2024	Oggetto	Target	Descrizione/ Stato 2024	Obiettivi di miglioramento 2025
Implementazione sistema di qualità ISO 9001	Certificazione ISO	Percorso di Certificazione ISO 9001	Nell’anno 2024 la Società ha proseguito nell’implementazione del sistema di qualità avviato nel 2022 al fine di conseguire le certificazioni ISO ESG ed ha introdotto il progetto di realizzazione Modello Organizzativo 231/01	Certificazione ISO 9001 e implementazione Modello Organizzativo 231/01

Implementazione Modello Organizzativo Privacy	Implementazione Modello Organizzativo Privacy e somministrazione formazione specifica in materia di privacy	Somministrazione di formazione e aggiornamenti continui in materia di privacy	Nel corso del 2024 si è proseguito con la formazione in materia di privacy del personale dipendente e del personale in libera professione	Prosecuzione del Progetto mediante aggiornamento Modello Organizzativo e refresh formazione
--	---	---	---	---

8. Impact Score

Procedendo sempre mediante l'utilizzo del B-Impact Assesment quale strumento di misurazione dell'impatto generato, MST Group ha ottenuto un buon miglioramento nel punteggio complessivo che passa da 75 a 104.2 .

MST Group SRL

Data di fine dell'anno fiscale **31 Dec 2024**

104.2



Conclusioni

Il percorso intrapreso da MST Group nel 2024 racconta di una realtà in costante evoluzione, capace di affrontare con determinazione sfide complesse e di trasformarle in opportunità di crescita. Ogni risultato conseguito – dal consolidamento delle attività nei Pronto Soccorso alla formazione e valorizzazione dei professionisti, fino all’impegno verso comunità e territorio – rappresenta un tassello di un progetto più ampio, fondato su responsabilità, trasparenza e sostenibilità.

Siamo consapevoli che non tutti gli obiettivi fissati hanno trovato piena realizzazione nel corso dell’anno. Il differimento del conseguimento delle certificazioni ISO non va interpretato come un limite, bensì come una scelta strategica: integrare questo percorso con l’adozione del Modello Organizzativo 231/2001 significa puntare ad una governance ancora più solida,

capace di garantire qualità, legalità e sostenibilità in maniera integrata. È questa visione di medio-lungo periodo che guida la nostra azione e che definisce il nostro impegno verso gli stakeholder.

Il 2025 sarà un anno cruciale: ci attende il completamento del progetto ISO e 231/2001, ma anche nuove sfide sul piano operativo, a partire dalle gare d'appalto di rilievo strategico, come quella che coinvolgerà tutte le ASL della Regione Sardegna. Affronteremo questo passaggio con la consapevolezza di poter contare su un'organizzazione solida, su professionisti motivati e qualificati e su relazioni di fiducia costruite nel tempo con le istituzioni pubbliche.

MST Group ribadisce quindi la propria volontà di continuare a generare valore condiviso per lavoratori, clienti, comunità e ambiente, coniugando crescita economica e responsabilità sociale. È questa la nostra visione di impresa: un attore sanitario che sa guardare lontano, mantenendo sempre al centro le persone e il benessere collettivo.

MST Group Società Benefit



